



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000126511**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001712-19.2025.8.26.0297, da Comarca de Jales, em que é apelante FRANCIELE DA SILVA GALANTE 36518711850, são apelados BANCO COOPERATIVO SICREDI S/A, GERAÇÃO FUTURO CORRETORA DE VALORES S/A e CELCOIN INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 18ª 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 ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente sem voto), HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS E ERNANI DESCO FILHO.

São Paulo, 24 de fevereiro de 2026.

**HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1001712-19.2025.8.26.0297  
Apelante Franciele da Silva Galante 36518711850  
Apelados Banco Cooperativo Sicredi S/A  
Geração Futuro Corretora de Valores S/A  
Celcoin Instituição de Pagamento S/A  
Comarca Jales – 1ª Vara Cível

Voto nº 52557

Apelação – Ação indenizatória – Contratos bancários – Conta corrente – Transações não reconhecidas (PIX) – Responsabilidade da instituição financeira – Artigos 186, 187 e 927 do Código Civil – Limitação pela prática dos atos vinculados aos serviços que presta (fato do serviço e vício do serviço) – Artigo 927, parágrafo único, do Código Civil e artigos 14 e 20 do CDC – Negligência do banco – Inobservância das regras de cuidado e segurança – Conduta – Relação de causalidade – Não reconhecimento – Regra de incidência – Artigo 403 do Código Civil – Suposto ato negligente do banco que não configura causa ou concausa eficiente para o resultado – Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Peculiaridades – Singularidades da causa – Prática de ato voluntário pela parte autora que explicita assunção do risco – “*Golpe da falsa central de atendimento*” – Operações realizadas pela própria autora, seguindo as orientações dos fraudadores – Descumprimento dos deveres de cautela pela autora, com a adoção de posturas incompatíveis com as disposições contratuais – Culpa exclusiva da vítima e de terceiros – Excludentes do nexo causal – Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ – Inocorrência de fortuito interno – Ausência dos pressupostos de incidência – Artigo 393 do Código Civil – Eventual análise do perfil da correntista – Mera liberalidade – Inexistência de vinculação ou obrigação nesse sentido – Responsabilização em virtude da abertura/manutenção das contas destinatárias – Impertinência – Impossibilidade de intervenção nas contas dos beneficiários sem autorização e/ou reclamação – Resolução BACEN nº 4.753/2019 – Descabimento do estorno do montante depositado – Artigo 3º da Resolução BACEN nº 4.790/2020 – Inexistência de prova de falha no mecanismo de segurança das rés – Defeito na prestação de serviços não constatado – Improcedência dos pedidos – Sentença mantida – Artigo 252 do RITJ/SP c/c artigo 23 do Assento Regimental nº 562/2017 – Majoração dos honorários advocatícios recursais – Artigo 85, §11, do CPC. Recurso não provido.

Vistos.

A r. sentença de fls. 516/26 julgou “*improcedente o*

*pedido formulado (...), com resolução de mérito, com fundamento no artigo 487, inciso I, do CPC”, condenada a autora, “em razão da sucumbência, (...) ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios de cada parte adversa, fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, §2º, do CPC”.*

Apela a autora (fls. 531/73) sustentando, em síntese, a incidência do CDC, diante da vulnerabilidade da referida parte; da responsabilidade objetiva e solidária das rés, considerando-se a falha na prestação de serviços, inclusive das instituições destinatárias, que *“permitiram que terceiros fraudadores abrissem e movimentassem contas em suas plataformas sem a devida diligência”*; que as operações fugiam do perfil de consumo da autora, anotado que foram *“realizadas em exíguo lapso temporal, de apenas 36 minutos, (...) 10 transferências via PIX para múltiplos destinatários desconhecidos, executadas em horário noturno e fora do expediente bancário tradicional”*; que a fraude em questão configura fortuito interno, ausentes excludentes do nexo de causalidade; subsidiariamente, que houve culpa concorrente das rés; e que cabível a condenação das rés à reparação dos danos causados, inclusive morais; pede, então, que seja dado provimento ao recurso, julgada procedente a demanda, com a inversão do ônus sucumbencial.

Processado e respondido o recurso (fls. 585/606, 612/29), vieram os autos a esta Instância e, após, a esta Câmara.

É o relatório.

Superada a questão relativa à aplicabilidade da legislação consumerista ao caso, conforme a regra do artigo 927 do Código Civil, *“aquele que, por ato ilícito (artigos 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo”*, e consoante a regra do parágrafo único do referido dispositivo, *“haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem”*, o que significa, nas relações de consumo, relativas à prestação de serviços, que a responsabilidade do fornecedor é objetiva, pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta (fato do serviço – artigo 14 do CDC, e vício do serviço – artigo 20 do CDC).

Então, como limitada a responsabilidade do fornecedor, isso significa a prova do nexo de causalidade – do liame entre a conduta e do resultado –, pois, mesmo que possível a responsabilização sem culpa, isso não significa que possa haver responsabilidade sem nexo causal, o que determina a necessidade da prova relativa à prática daquele a quem se deve atribuir o resultado danoso, vale dizer, a relação de causalidade, segundo a teoria adotada pelo regramento civil, conforme artigo 403 do Código Civil, ou seja, na hipótese, a suposta conduta desviada do banco como causa ou concausa eficiente para o resultado, sem extrapolar o evento danoso os limites da relação objetiva a que se vincularam as partes e o dever de previsão possível, observada a regra do artigo 14, *‘caput’*, do CDC e do artigo 393 do Código Civil, acrescida a isso, por incidente na hipótese, o artigo 14, §3º, do CDC, que afasta a responsabilidade do fornecedor, se

derivado o dano por ato da vítima e/ou de terceiro (vide: STJ, REsp 1178454/PR, e no mesmo sentido, AREsp 178084/MG).

Não obstante a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços (artigo 14 do CDC), como acima referido, anotado também que a incidência da legislação consumerista ao caso não desonera a autora de demonstrar minimamente os fatos deduzidos na inicial (artigo 373, inciso I, do CPC), e tampouco implica em automática inversão do ônus probatório (artigo 6º, inciso VIII, do CDC), cuja aplicação pressupõe a existência de patente hipossuficiência da parte ou a verossimilhança das alegações autorais, requisitos não observados, na hipótese, a situação retratada comporta a incidência de excludente do nexo de causalidade, prevista no artigo 14, §3º, do CDC, porquanto, pelo que se depreende do conjunto probatório, a autora é quem, com a sua conduta, teria determinado a ocorrência da fraude e do suposto dano, comunicado o banco tão só após os fatos, de modo que descabida a pretensão autoral de reparação de danos a partir de ato próprio, ausente falha na prestação de serviços, quando o suposto golpe do qual alega vitimada adveio de conduta própria/exclusiva e por ato de terceiro (artigo 14, §3º, inciso II e III, do CDC).

Veja-se que, como narrado na própria inicial: *“Em 17/07/2024, por volta das 17h59, a requerente foi vítima de uma fraude. (...) O estelionatário entrou em contato, informando sobre a abertura de protocolo de atendimento (...), referente a uma suposta compra não reconhecida. (...) Como a autora não reconheceu a transação, o golpista afirmou que sua conta havia sido clonada e que havia transferências PIX agendadas para os próximos dias, causando pânico na vítima. (...) Desesperada, a demandante seguiu as orientações do golpista, que consistiam em transferir os valores disponíveis em conta sob a justificativa de “proteção contra criminosos”. O estelionatário indicou contas bancárias de terceiros para as quais os valores deveriam ser transferidos. Foram realizadas 10 transferências via PIX, totalizando R\$ 92.474,00”* (fls. 04/5).

Ou seja, a despeito das alegações expostas, fato é que as condutas da autora foram decisivas para a perpetração da fraude – *“golpe da falsa central de atendimento”* –, visto que *“as transações foram realizadas VOLUNTARIAMENTE pela autora, seguindo a orientação de uma terceira pessoa completamente desconhecida, sem qualquer adoção mínima de cautela”* (fls. 215), sem a invasão e/ou comprometimento do sistema de segurança do banco SICREDI.

E nem se alegue que as transações fugiam do perfil da autora, pois, como destacado pelo Juízo 'a quo': *“Ao contrário do afirmado pela parte autora na inicial, os extratos bancários acostados como documentos sigilosos às fls. 338/342, exibem outras transações semelhantes aquelas referentes ao golpe (transferência via PIX), de modo que a realização de transferência desta natureza, em valores mais significativos, não é algo estranho a perfil da cliente, ora autora, vez que nos extratos existem transferências de R\$2.000,00, R\$3.000,00, R\$3.500,00 e até R\$5.000,00.”* (fls. 521).

Ainda que assim fosse, ressalta-se que não era

obrigação do banco a aprovação ou a reprovação das transações conforme perfil da correntista, visto que a providência reclamada, quando realizada, constitui liberalidade do fornecedor, não o vinculando ou obrigando, sendo certo que a análise do perfil do cliente implica prestação de serviço e, portanto, custos ao prestador.

Relevante destacar que a vinculação do fornecedor se limita aos serviços que presta e quanto ao avençado entre as partes contratantes, de modo que, se a análise de transações a partir do perfil da correntista não está nos limites do vínculo a que teria se obrigado o banco, limitada a atuação nesse sentido à mera liberalidade, visando a auxiliar a cliente na prática de suas transações, não significando obrigar o prestador a esse serviço.

Pondere-se, ainda, que instituídos em contrato os limites para as transações, não se pode exigir do banco a verificação quanto ao enquadramento das operações no perfil de gastos da correntista, vez que o estabelecimento de limitações diárias para movimentações constitui prévia autorização para acatamento de ordens, sem questionamento acerca do perfil habitual.

A esse respeito: *“Há de se verificar que não há nos autos nada que comprove que as compras realizadas pelos fraudadores saíram substancialmente da média do consumo do cartão do autor. E, ainda que assim não fosse, estando dentro do limite estabelecido entre as partes (cliente e instituição financeira), a compra será realizada. Portanto, no caso dos autos, pelo tanto que já se viu, nem de longe é possível dizer de culpa imputável ao Banco, mas sim do próprio autor, cabendo-lhe suportar os consequentes prejuízos.”* (TJSP; Apelação Cível 1002212-58.2019.8.26.0568; Relator (a): Gilberto dos Santos; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de São João da Boa Vista - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/06/2020; Data de Registro: 18/06/2020).

Com relação às contas destinatárias, administradas pelas demais corrés, ressalta-se que esse fato tampouco possibilita a responsabilização das referidas partes, a partir da afirmada *“permissão para abertura e movimentação de conta utilizada por estelionatários para a aplicação de golpes”*, e isso porque, em se tratando de transferências de valores, conforme Resolução BACEN nº 4.753/2019, estão as instituições financeiras proibidas de fazer qualquer intervenção nas contas dos beneficiários.

Note-se que inexistente nos autos comprovação de que a fraude teria sido informada às corrés mencionadas e, mesmo que tivessem sido comunicadas, não poderiam, de todo modo, estornar automaticamente os valores depositados nas contas de terceiros, observado que o artigo 3º da Resolução BACEN nº 4.790/2020 dispõe que as instituições financeiras não podem efetuar débitos em conta de clientes sem a prévia anuência do titular.

Logo, não há como imputar às rés a responsabilidade por defeito no mecanismo de segurança, quando se constata que a autora é quem teria dado causa às referidas práticas ilícitas, de modo que a suposta fraude somente

poderia ser cometida com a efetiva participação da autora, anotada a distinção feita à causa a que refere a Súmula 479 do STJ, confira-se: *“Cremos que a distinção entre fortuito interno e externo é totalmente pertinente no que respeita aos acidentes de consumo. O fortuito interno, assim entendido o fato imprevisível e, por isso, inevitável ocorrido no momento da fabricação do produto ou da realização do serviço, não exclui a responsabilidade do fornecedor porque faz parte de sua atividade, liga-se aos riscos do empreendimento, submetendo-se a noção geral de defeito de concepção do produto ou de formulação do serviço. Vale dizer, se o defeito ocorreu antes da introdução do produto no mercado de consumo ou durante a prestação do serviço, não importa saber o motivo que determinou o defeito; o fornecedor é sempre responsável pelas suas consequências, ainda que decorrente de fato imprevisível e inevitável. O mesmo já não ocorre com o fortuito externo, assim entendido aquele fato que não guarda nenhuma relação com a atividade do fornecedor, absolutamente estranho ao produto ou serviço, via de regra ocorrido em momento posterior ao da sua fabricação ou formulação. Em caso tal, nem se pode falar em defeito do produto ou do serviço, o que, a rigor, já estaria abrangido pela primeira excludente examinada - inexistência de defeito (art. 14, §3º, I).”* (Sérgio Cavalieri, in Programa de Direito do Consumidor, São Paulo, Editora Atlas, 2008, p. 256/7).

Desse modo, ausente justa causa a permitir a indenização reclamada pela autora a partir dos fatos da causa, até porque, de acordo com o artigo 14, *'caput'*, do CDC, o fornecedor de serviços responde pela reparação dos danos causados por defeitos relativos à prestação dos serviços típicos, vale dizer, próprios, como, aliás, explicita a lição da doutrina: *“Será objetiva com relação aos serviços típicos que (...) presta, na relação contratual onerosa com seus clientes, por força do disposto no art. 14 do CDC, posto que tal se infere do art. 3º, §2º, desse Estatuto.”* (Rui Stoco, Tratado de Responsabilidade Civil, 6ª ed., São Paulo, Revista dos Tribunais, 2004, p. 624).

Repita-se que, mesmo que possível a responsabilização sem culpa, isso não significa que possa haver responsabilidade semnexo causal, de modo que necessária a determinação daquele a quem se deve atribuir o resultado danoso, vale dizer, a relação de causalidade, segundo a teoria adotada pelo regramento civil (artigo 403 do Código Civil), isto é, a teoria do dano direto, uma vez que não é possível obrigar a parte ré a responder por danos derivados de causas que não guardem relação direta e imediata com sua conduta, inexistente a figura da responsabilidade ilimitada, e isso mesmo que incidente fosse a teoria da causalidade adequada ou da *'conditio sine qua non'*, pois que sempre se faz necessário o liame entre causa e efeito, de modo que o resultado seja consequência direta do ato/fato, observado para tanto o conceito jurídico de dano, por violação de direito ou excesso no seu exercício (artigos 186 a 188 do Código Civil e artigo 5º, incisos V e X, da CF/88), pelo qual se sujeita o causador do prejuízo à reparação, seja pelo resgate do estado fático anterior à violação perpetrada ou, quando impossível, mediante indenização.

São requisitos essenciais da responsabilidade civil, a conduta, o dano e o nexode causalidade, além da culpa *'lato sensu'* (dispensada por

se tratar de responsabilidade objetiva), de modo a permitir que surja a obrigação de reparar a que refere a regra do artigo 186 do Código Civil, pelo que e para além das questões referidas, embora se trate de relação de consumo, a responsabilidade objetiva, na hipótese, deve ser excluída por culpa exclusiva de terceiro e da própria autora (artigo 14, § 3º, inciso II, do CDC), a qual afasta o nexo de causalidade entre o fato e o dano experimentado: *“quando, no entanto, o ato de terceiro é a causa exclusiva do prejuízo, desaparece a relação de causalidade entre a ação ou a omissão do agente e o dano. A exclusão da responsabilidade se dará porque o fato de terceiro se reveste de características, e, portanto, equiparar-se ao caso fortuito ou à força maior, é que poderá ser excluída a responsabilidade do causador direto do dano.”* (Sérgio Cavalieri Filho, Programa de Responsabilidade Civil, 10ª ed., São Paulo, Editora Atlas, 2012, p. 854).

A corroborar o entendimento da ausência de responsabilidade das rés, veja-se a jurisprudência: *“Edição n. 161: Direito do Consumidor – V: “7) A ocorrência de fortuito externo afasta responsabilidade civil objetiva das instituições financeiras, por não caracterizar vício na prestação do serviço. Acórdãos REsp 1487050/RN, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 05/11/2019, DJe 04/02/2020, REsp 1557323/PR, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 06/02/2018, DJe 15/02/2018, REsp 1621868/SP, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 05/12/2017, DJe 18/12/2017, Decisões Monocráticas, AREsp 1565550/RJ, Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em 30/06/2020, publicado em 10/08/2020, AREsp 1544152/SP, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 11/10/2019, publicado em 22/10/2019, AREsp 1415014/SP, Rel. Ministro MOURA RIBEIRO, julgado em 01/02/2019, publicado em 06/02/2019”.*

*“Golpe do PIX” - “AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES C.C PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Sentença de improcedência do pedido. Insurgência do autor. Demandada que almeja a exclusão de sua responsabilidade, sob fundamento de fortuito externo. Relação de consumo. Responsabilidade objetiva, nos termos do artigo 14 do CDC. Falha na prestação de serviços. Golpe do Pix. Banco réu que não deve ser responsabilizado. Nada há nos autos que indique que eventual omissão do réu ou a participação efetiva de um de seus prepostos tenha sido responsável pelo evento narrado na petição inicial. Pedidos julgados improcedentes, condenando-se o autor ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios. Decisão mantida. Recurso desprovido.”* (TJSP; Apelação Cível 1011524-02.2021.8.26.0079; Relator (a): Marcos Gozzo; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Botucatu - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/02/2023; Data de Registro: 09/02/2023).

*“RESPONSABILIDADE CIVIL e PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – Indenização – Golpe do pix – Transferência de valores via PIX a contas de terceiros fraudadores – Culpa exclusiva da vítima – Inexistência de falha na prestação dos serviços das entidades financeiras apeladas – Precedentes deste Tribunal – Falta de nexo de causalidade entre o prejuízo do autor e os serviços*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*prestados pelos Bancos réus – Golpe foi praticado por terceiro e concluído por falta de cautela do autor, que realizou as transferências sem antes verificar a veracidade das informações que lhe foram repassadas – Impossibilidade de responsabilização dos Bancos réus – Sentença mantida – Majoração dos honorários sucumbenciais, nos termos do art. 85, §11 do CPC – Recurso desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1003708-22.2024.8.26.0189; Relator (a): Álvaro Torres Júnior; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Fernandópolis - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/01/2025; Data de Registro: 20/01/2025).*

*“APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DO AUTOR. GOLPE DO "FALSO EMPREGO". TRANSFERÊNCIA DE VALORES PELO AUTOR VIA "PIX" ÀS CONTAS DE TERCEIROS. CULPA EXCLUSIVA DO AUTOR, QUE AGIU SEM CAUTELA, O QUE ERA POSSÍVEL NAS CIRCUNSTÂNCIAS. FALTA DE DILIGÊNCIA MÍNIMA. AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS PELA ABERTURA DE CONTA. INTELIGÊNCIA DO ART, 14, §3º DO CDC. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1000285-72.2024.8.26.0474; Relator (a): Júlio César Franco; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Potirendaba - Vara Única; Data do Julgamento: 19/12/2024; Data de Registro: 19/12/2024).*

Portanto, caracterizada a culpa exclusiva da autora e de terceiros, além da inexistência de defeito na prestação dos serviços, hipóteses de excludente de responsabilidade, não há que se falar em ressarcimento dos valores transferidos, e tampouco na condenação das rés ao pagamento de indenização por danos morais (que sequer foram experimentados ou comprovados pela autora), sendo forçoso o reconhecimento da improcedência dos pedidos formulados, tal como referido acima.

Os demais argumentos deduzidos no processo, para além de incapazes de infirmar, em tese, a conclusão adotada, são refutados e prejudicados por raciocínio lógico, porque incompatíveis com o resultado da conjugação de todos os elementos desta decisão (vide: EDcl no MS n. 21.315/DF, Rel. Ministra DIVA MALERBI (DESEMBARGADORA CONVOCADA TRF 3ª REGIÃO), PRIMEIRA SEÇÃO, julgado em 08/06/2016, DJe 15/06/2016).

Ante o exposto, fica mantida a r. sentença recorrida, por seus próprios e jurídicos fundamentos (artigo 252 do RITJ/SP c/c artigo 23 do Assento Regimental nº 562/2017), ora adotados em complemento aos do presente voto, impondo-se a majoração recursal dos honorários advocatícios anteriormente arbitrados, para 11% do valor atualizado da causa, conforme §11 do artigo 85 do CPC.

Nega-se provimento ao recurso.

Des Henrique Rodriguero Clavasio  
Relator