



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000338263

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001768-83.2025.8.26.0028, da Comarca de Aparecida, em que é apelante MARIA APARECIDA VILELA DE LIMA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO COOPERATIVO SICRED S.A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 17ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso interposto pela Ré e julgaram prejudicado o recurso da Autora. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores LUÍS H. B. FRANZÉ (Presidente sem voto), SOUZA LOPES E IRINEU FAVA.

São Paulo, 15 de abril de 2026.

CLAUDIA SARMENTO MONTELEONE

Relatora

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO nº 1001768-83.2025.8.26.0028
COMARCA: Aparecida – 1ª Vara
APELANTES/APELADOS: Cooperativa de Crédito, Poupança e Investimento Vanguarda – Sicredi Vanguarda PR/SP/RJ e Maria Aparecida Vilela de Lima

Voto nº 13205

APELAÇÕES. DIREITO CIVIL. RESPONSABILIDADE CIVIL. RECURSO PROVIDO.

I. Caso em Exame:

Declaratória de inexistência de débito, restituição de valores e indenização por danos morais. Impugnação de transações financeiras. Culpa concorrente em evento danoso. Parcial procedência. Ré negou falha no serviço e culpa exclusiva da vítima e de terceiro. Autora pleiteou restituição integral e indenização por danos morais.

II. Questão em Discussão:

Responsabilidade civil da instituição financeira por fraude em operações bancárias devido à suposta falha nos sistemas de segurança.

III. Razões de Decidir:

Inexistência de conduta imputável à Ré que tenha concorrido para o dano. Ausência de prova de falha nos serviços bancários e ausência de elementos que comprovem irregularidade sistêmica ou atuação fraudulenta.

IV. Dispositivo:

Recurso do Réu provido. Recurso da Autora prejudicado.

Vistos.

Trata-se de Recursos de Apelação interpostos contra a r. Sentença (fls. 153/158) que julgou parcialmente procedente a demanda, reconhecendo a culpa concorrente no evento danoso descrito na lide, para condenar a Ré a restituir à Autora a quantia de R\$ 23.238,50, correspondente à metade do prejuízo material.

Apelou a Cooperativa Ré (fls. 162/173) sustentando, em síntese, a inexistência de falha na prestação do serviço, afirmando que as operações ocorreram dentro dos limites previamente configurados pela própria correntista, mediante uso regular de credenciais, dispositivo autorizado e senha pessoal, inexistindo atipicidade apta a ensejar bloqueio automático, bem como ausência de dever legal de vigilância sobre “perfil transacional”. Aduziu, ainda, a configuração de culpa exclusiva da vítima e de terceiro, uma vez que a filha da Apelada manteve contato prolongado com estelionatários, seguiu orientações e realizou voluntariamente as transações, caracterizando fortuito externo e rompimento do nexos causal, afastando a incidência da Súmula 479 do STJ ao caso. Subsidiariamente, pugnou pela exclusão do rateio do valor de R\$ 20.000,00 referente ao PIX agendado (fl. 25), por ter sido a própria instituição quem impediu sua realização imediata, requerendo, ao final, a reforma integral da Sentença, com a improcedência da ação e redistribuição dos ônus sucumbenciais.

Apelou a Autora (fls. 178/188) argumentando que as transferências via PIX, realizadas em curto lapso temporal e em valores expressivamente elevados, destoaram de forma manifesta de seu perfil financeiro, pessoa idosa, pensionista do INSS e investidora conservadora, evidenciando fortuito interno e falha grave no dever de segurança e monitoramento da instituição financeira, o que atrai a responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do CDC. Asseverou, no mais, que a imputação de culpa concorrente à consumidora é

incompatível com a legislação consumerista e com a jurisprudência majoritária, pois inexistente prova de culpa exclusiva ou de conduta apta a romper o nexo causal. Destacou, ainda, o suposto vazamento de informações, que teria permitido o acesso de terceiros não autorizados a dados sensíveis, resultando nos danos relatados. Requereu, assim, a reforma parcial da sentença para condenar a Apelada à restituição integral do valor subtraído (R\$ 46.477,00), bem como ao pagamento de indenização por danos morais, no importe de R\$ 15.000,00, diante do alegado abalo sofrido, agravado por sua condição de idosa e pela perda de economias essenciais à sua subsistência, além da majoração dos honorários sucumbenciais.

Contrarrazões da Autora às fls. 193/200 e da Ré às fls. 201/204.

Recursos tempestivos, com preparo recolhido pela Ré (fls. 174/175), dispensando o pagamento pela Autora em razão da gratuidade da justiça concedida (fl. 40).

É o relatório.

A pretensão deduzida pela Ré merece acolhida e o apelo da Autora resta prejudicado.

Com efeito, cinge-se a controvérsia dos autos à alegada responsabilidade civil da instituição financeira, em razão de fraude ocorrida no contexto de operações bancárias devido à suposta falha nos respectivos sistemas de segurança, conforme narrado na inicial. Sustentou a Autora que sua filha recebeu ligações telefônicas de indivíduo que se apresentou como representante do Banco Santander e, a partir disso, sobreveio o evento danoso objeto da demanda, consubstanciado na realização de múltiplas transferências de valores por meio do sistema PIX para contas de titularidade de terceiros, bem como no saque de numerário, ocasionando prejuízo patrimonial que totalizou o montante de R\$ 46.477,00.

Aplica-se, ao caso, portanto, o Código de Defesa do Consumidor (CDC), nos termos da Súmula 297 do STJ.

Quanto à inversão do ônus da prova, sabe-se que não é automática e somente se justifica quando constatados os requisitos da verossimilhança das alegações do consumidor ou de sua hipossuficiência (art. 6º, VIII, CDC), cabendo a sua aplicação nos casos em que o fornecedor possui maior facilidade na obtenção das fontes de prova.

Esse é o posicionamento adotado pelo STJ, segundo o qual “A inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, não é automática, dependendo da constatação, pelas instâncias ordinárias, da presença ou não da verossimilhança das alegações e da hipossuficiência do consumidor” (AgInt no AREsp 1.749.651/SP, Relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 19/4/2021, DJe de 21/5/2021).

No caso concreto, em que pese a narrativa inserida na inicial acerca da dinâmica do golpe sofrido, verifica-se que inexistente demonstração de qualquer conduta comissiva ou omissiva imputável à Ré que tenha concorrido para a ocorrência do alegado dano. Com efeito, não se evidenciou nos autos a presença de falha na atuação da instituição financeira apta a estabelecer o nexos causal indispensável à configuração da responsabilidade civil.

Ainda que se reconheça a possibilidade da inversão do ônus da prova, tal circunstância não exime a Autora do dever de comprovar, ao menos de forma mínima, os fatos constitutivos do direito invocado, nos termos do art. 373, I, do CPC. Caberia, portanto, demonstrar concretamente a alegada deficiência na prestação dos serviços bancários, notadamente no que se refere à suposta vulnerabilidade dos mecanismos de segurança que teria permitido a realização de operações financeiras destoantes de seu padrão habitual de consumo, o que não ocorreu.

No caso em tela, observa-se que a Autora desde o início sustentou que sua filha teria recebido contato telefônico estabelecido por indivíduo que se apresentou como suposto representante do Banco Santander, tendo acreditado se

tratar de retorno a contato previamente realizado junto à instituição financeira, em razão da abertura de ocorrência relacionada a compras não reconhecidas efetuadas em seu cartão de crédito:

“22. No início de fevereiro deste ano (2025), a filha da Autora, Wilcini Amaro de Lima (alcunha Cinira), identificou em seu cartão de crédito compras que não havia feito. Assim que tomou ciência de tal fato, contactou o SAC do cartão de crédito (mantido junto ao Banco Santander), através do 0800 anotado no verso do cartão, para contestar as compras. A contestação foi recebida pela Instituição, que orientou a consumidora que aguardasse o prazo de 10 (dez) dias, enquanto a análise do banco era concluída.

23. Ocorre que no dia posterior (04/02/2025), recebeu uma ligação do Banco Santander, ocasião na qual o atendente lhe disse que era do setor de “controle de fraude do cartão”, dizendo que sua conta bancária havia sido invadida e que precisaria fazer uma “verificação de segurança”. A Consumidora, que já estava aguardando uma resposta da Instituição sobre o protocolo registrado no dia anterior, não desconfiou do contato, haja vista que o interlocutor tinha dados importantes seus, como nome completo, CPF, número da conta bancária etc.

24. O fraudador comunicou à filha da Autora que bloquearia sua conta temporariamente, enquanto resolvia a “invasão”, dizendo que retornaria a ligação para atualizá-la sobre os procedimentos internos do banco.

25. Fez ainda outras ligações, nos dois dias posteriores (05 e 06 de fevereiro).

26. Somente em 06/02/2025 a filha da Autora percebeu que havia sido vítima de fraude, quando registrou um Boletim de Ocorrência (anexo). Porém, o fraudador já havia feito inúmeras transações, compras, empréstimos etc., causando vasto prejuízo à Autora.” (fl. 05)

Constata-se que a petição inicial apresentou instrução probatória manifestamente insuficiente para sustentar a pretensão deduzida. A Autora se limitou a expor narrativa genérica acerca da suposta ocorrência de fraude, sem esclarecer, de forma minimamente detalhada, as circunstâncias concretas em que se deram os fatos, notadamente no que

concerne à eventual observância ou cumprimento de orientações transmitidas pela pessoa que realizou os contatos telefônicos, aspecto relevante para a adequada delimitação do nexos causal.

Ademais, não foram acostados aos autos quaisquer elementos documentais aptos a comprovar a origem das ligações recebidas pela filha da Autora, inexistindo registros, comprovantes ou identificação dos números telefônicos utilizados, o que inviabilizou aferir se os contatos teriam partido de pessoa efetivamente vinculada à instituição financeira Ré. Inexiste, também, prova de comunicação imediata à instituição financeira para tomadas de eventuais medidas preventivas. Tal cenário impede o reconhecimento da ocorrência de fortuito interno, requisito indispensável para a eventual configuração da responsabilidade objetiva da instituição bancária.

Além disso, a Autora se restringiu à juntada de extrato bancário circunscrito ao período do alegado evento danoso (fls. 21/22), deixando de apresentar histórico mais amplo de movimentações financeiras que permitisse verificar se as operações impugnadas destoavam de forma relevante e atípica de seu padrão habitual de consumo. Essa omissão inviabiliza a análise acerca da alegada falha nos mecanismos de segurança da Ré, uma vez que não se demonstrou a existência de movimentações incompatíveis com o perfil transacional da correntista.

Cumprido ressaltar, ainda, que a instituição financeira, em sua resposta, consignou que os dados de geolocalização das operações questionadas apontaram para coordenadas coincidentes com a cidade de residência da Autora, qual seja, Aparecida/SP, em estreita proximidade com seu domicílio (fls. 59/61). Tal circunstância reforçou a inexistência de indícios concretos de irregularidade sistêmica ou de atuação fraudulenta decorrente de vulnerabilidade interna dos serviços prestados pela Ré.

Inobstante, embora tenha sido formulado pedido de produção de prova técnica na fase instrutória, e o julgamento da lide de forma antecipada, verifica-se que, neste grau de jurisdição, as irresignações apresentadas não suscitaram

qualquer alegação de cerceamento de defesa.

Desse modo, embora a relação estabelecida entre as partes esteja submetida ao regime de responsabilidade objetiva, nos termos da Súmula nº 479 do STJ, o art. 14, § 3º, do CDC, permite ao fornecedor afastar sua responsabilidade ao demonstrar a inexistência de defeito no serviço ou a ocorrência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, exatamente como no presente caso, inexistindo, portanto, a alegada falha na prestação de serviços da Ré.

O entendimento desta 17ª Câmara de Direito Privado reforça que, em situações similares, afasta-se a responsabilização das instituições financeiras quando evidenciada a culpa exclusiva da vítima e/ou a intervenção de terceiros estranhos à relação jurídica, notadamente diante da inexistência de defeito ou falha na prestação dos serviços bancários, como ilustram os precedentes:

“APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA EM FACE DO APELANTE. 1. OBJETO RECURSAL. Sentença de procedência em face do apelante para declarar a nulidade de ambos os contratos de empréstimos por fraude. Insurgência recursal do corréu sucumbente, defendendo a validade das contratações e consequente afastamento dos danos materiais e morais. 2. AUSÊNCIA DE NEXO CAUSAL. Configurada. Alegação de que a parte teria sido vítima do golpe da "falsa central", ou seja, a partir da ligação do suposto golpista (advinda de número de linha diversa do corréu), a parte teria sido induzida a fazer 2 (duas) transferências, via PIX, para conta de terceiros, mas sem demonstrar ter sequer alertado a Instituição Financeira, trazendo boletim de ocorrência lavrado apenas cerca de 4 (quatro) meses após o fato. Falta de indícios probatórios, inclusive, quanto a ocorrência da fraude, em si, e concurso da instituição financeira para o seu sucesso. Circunstâncias que inviabilizam a inversão do ônus probatório (CDC, art. 6º, inc. VIII). 3. RECURSO PROVIDO.”

(TJSP; Apelação Cível 1004973-18.2024.8.26.0526; Relator (a): Luís H. B. Franzé; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Salto - 1ª Vara; Data do Julgamento: 29/05/2025; Data de Registro: 29/05/2025)

E ainda:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

“Apelação – Ação declaratória c.c. indenização – Fraude bancária - Golpe da "falsa central" - Atuação de terceiro e culpa exclusiva da vítima demonstradas - Fraude aperfeiçoada pelo descuido da correntista que segue orientações de terceiro fraudador e efetua empréstimo e transfere valor para conta de terceiro - Inteligência do art. 14, § 3º, II, CDC - Rompimento do nexo de causalidade - Inocorrência de qualquer falha a ser imputada à instituição bancária - Sentença mantida – Recurso desprovido”

(TJSP; Apelação Cível 1000865-17.2024.8.26.0082; Relator (a): Irineu Fava; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Boituva - 2ª Vara; Data do Julgamento: 04/11/2025; Data de Registro: 05/11/2025)

Por fim, não precisa o Julgador reportar-se a todos os argumentos trazidos pelas partes, se apenas um deles —ou alguns deles —foi o bastante para sua conclusão.

Anote-se que toda matéria infraconstitucional e constitucional fica expressamente considerada prequestionada, observando-se ainda que é pacífico no STJ que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida (EDROMS 18205/SP, Min. Félix Fischer, DJ 08.05.2006, p. 24).

Diante do exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso interposto pela Ré, para julgar improcedente a demanda, restando **PREJUDICADO** o apelo da Autora.

Diante da reforma do julgado, inverte-se o respectivo ônus, ficando a Autora responsável pelo pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios, ora arbitrados em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade judiciária concedida (fl. 40).

CLAUDIA SARMENTO MONTELEONE
Relatora