



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000220158

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002425-09.2025.8.26.0292, da Comarca de Jacareí, em que é apelante COOPERATIVA DE CRÉDITO, POUPANÇA E INVESTIMENTO VANGUARDA - SICREDI VANGUARDA PR/SP/RJ, é apelado BETANIA APARECIDA DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ERICKSON GAVAZZA MARQUES (Presidente sem voto), MARCIO BONETTI E MÁRCIA TESSITORE.

São Paulo, 16 de março de 2026.

JOÃO BATTAUS NETO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1002425-09.2025.8.26.0292.

Apelante: Betania Aparecida de Oliveira Huber; Cooperativa de Crédito Poupança e Investimento Vanguarda Sicredi Vanguarda PR/SP/RJ

Apelado: Cooperativa de Crédito Poupança e Investimento Vanguarda Sicredi Vanguarda PR/SP/RJ; Betania Aparecida de Oliveira Huber

Ação: Declaratória de inexistência de débito c/c pedido de indenização por danos morais

Origem: 1ª Vara Cível da Comarca de Jacareí

Juiz de 1ª instância: Paulo Roberto Cichitosi

Voto nº 6427

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO – CULPA CONCORRENTE – PROVIMENTO PARCIAL. I – Caso em exame: Consumidora vítima de golpe da falsa central de atendimento que, seguindo orientações de estelionatário, executou empréstimo de R\$ 29.450,00 e transferências via PIX de R\$ 32.302,00; sentença de parcial procedência condenou a cooperativa à restituição em dobro dos valores e declarou a inexistência das transações, rejeitados os danos morais. II – Questão em discussão: Controverte-se sobre a natureza do evento (fortuito interno ou externo) e a existência de culpa concorrente da consumidora apta a reduzir a extensão da reparação. III – Razões de

decidir: A omissão da cooperativa no monitoramento de transações flagrantemente incompatíveis com o perfil da correntista configura falha na prestação de serviços (art. 14 do CDC; Súmula 479/STJ). Todavia, a consumidora concorreu para o dano ao aderir voluntariamente a orientações de canal não oficial sem verificar sua autenticidade, impondo-se a repartição equitativa do prejuízo (art. 945 do CC) e o afastamento da dobra legal, ausente má-fé do fornecedor (Tema 929/STJ). IV – Dispositivo e tese: Recurso parcialmente provido para reduzir a condenação à restituição simples de metade dos valores impugnados, redistribuída a sucumbência (autora: 60%; ré: 40%), vedada a majoração de honorários (Tema 1.059/STJ). Tese: configura culpa concorrente a omissão da instituição financeira no monitoramento de transações atípicas conjugada à negligência do consumidor que opera em canal não oficial, impondo restituição simples pela metade. Legislação: arts. 3º, §2º, 14, §§1º e 3º, e 42, parágrafo único, da Lei 8.078/1990; art. 945 do CC; art. 85, §11, do CPC; Súmulas 297 e 479 do STJ; Temas 929 e 1.059 do STJ.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 158/165, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente a ação proposta por Betania Aparecida de Oliveira contra Cooperativa de Crédito Poupança e Investimento Vanguarda Sicredi Vanguarda PR/SP/RJ, para: a)

declarar a inexistência das transações realizadas em 13 de dezembro de 2024, consistentes em empréstimo no valor de R\$ 29.450,00 e em transferências via PIX nos valores de R\$ 24.999,00, R\$ 4.000,00 e R\$ 3.303,00; b) condenar a requerida a restituir à requerente os valores descontados de sua conta bancária em dobro, atualizados pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça a partir da data de cada desconto e com juros legais de 1% ao mês desde a citação, ambos até 29 de agosto de 2024, e, a partir de 30 de agosto de 2024, com correção monetária pelo IPCA e juros de mora pela taxa legal (diferença entre a Taxa Selic e o IPCA), nos termos dos arts. 389 e 406 do Código Civil, com redação pela Lei 14.905/2024 e conforme Resolução CMN 5.171/2024; c) rejeitar o pedido de condenação ao pagamento de indenização por danos morais; com repartição igualitária das custas e honorários advocatícios recíprocos fixados em 10% sobre o proveito econômico obtido por cada parte.

A cooperativa ré se insurge contra a sentença, sustentando, em síntese (fls. 182/202): (i) no mérito, que o evento narrado não constitui fraude bancária, mas golpe de engenharia social, hipótese em que a própria consumidora executou voluntariamente as operações após ser induzida por terceiro estelionatário, o que configuraria fortuito externo excludente de responsabilidade (art. 14, §3º, II, do CDC), inaplicável a Súmula 479/STJ; (ii) que a sentença incorreu em contradição ao qualificar como "fraude" evento que, por admissão da própria autora no boletim de ocorrência, decorreu da sua adesão voluntária às orientações dos golpistas, sem verificar a

autenticidade do contato pelos canais oficiais da cooperativa; (iii) que as transações foram realizadas pelo mesmo dispositivo habitualmente utilizado pela autora, via canal MOBI, com autenticação por Mobile Token, geolocalização compatível com Jacareí/SP e sem qualquer alteração de senha ou troca de aparelho, o que demonstra a ausência de falha nos sistemas de segurança da cooperativa, conforme Laudo Referenciado de Suporte à Segurança juntado aos autos; (iv) que a narrativa inicial carece de verossimilhança e contém contradições internas, razão pela qual seria incabível a inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, do CDC); (v) que a análise de perfil transacional para bloqueio automático de operações não constitui obrigação legal da instituição, sendo desnecessária quando as transações são realizadas voluntariamente pelo próprio titular; (vi) que a cooperativa adotou todos os protocolos exigidos pela Resolução nº 4.753/2019 do Banco Central, exibe alertas sobre golpes no próprio aplicativo e disponibiliza cartilha de segurança digital; e (vii) requer a reforma integral da sentença para reconhecer a improcedência total da demanda.

Tempestiva e comprovado o preparo pelo réu (fls. 230), vieram aos autos contrarrazões às fls. 208/215.

É a síntese do necessário.

Diante da tempestividade e da dispensa do preparo recursal, de rigor o conhecimento do recurso interposto, na forma do art. 1.010, §3º, do CPC, passando-se à análise da matéria de mérito efetivamente impugnada, nos ditames do art.

1.013, caput, do CPC.

No caso, trata-se de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais pela qual a parte autora Betania Aparecida de Oliveira alega ter recebido, em 13 de dezembro de 2024, mensagem via SMS atribuída a suposto funcionário da cooperativa requerida, informando-a sobre a realização de uma compra suspeita no valor de R\$ 2.800,00. Após entrar em contato com o número indicado na mensagem e seguir as orientações do interlocutor — que se apresentou como funcionário da cooperativa —, a autora foi surpreendida com a contratação de empréstimo no valor de R\$ 29.450,00 e com transferências via PIX nos valores de R\$ 24.999,00, R\$ 4.000,00 e R\$ 3.303,00, direcionadas a terceiros (Henrique Santos de Siqueira e Kaue Luciano Ramos da Silva), totalizando prejuízo de R\$ 32.302,00. Registrou boletim de ocorrência, teve seu nome incluído nos cadastros de proteção ao crédito em razão dos débitos originados do empréstimo fraudulento e postulou a declaração de nulidade das operações, a restituição em dobro dos valores debitados e indenização por danos morais de R\$ 10.000,00.

Inicialmente, importante esclarecer que a presente relação jurídica deve, necessariamente, ser regida sob os ditames do Código de Defesa do Consumidor, haja vista tratar-se evidentemente de serviço de natureza bancária e figurarem as instituições financeiras corrés como fornecedoras de produtos e serviços no mercado de consumo, nos termos do art. 3º, §2º, da

Lei nº 8.078/1990.

Crucial observar o microssistema protetivo estabelecido pela Lei nº 8.078/90, em especial no que tange à hipossuficiência técnica e econômica da parte consumidora (CDC, artigo 4º, inciso I, e artigo 6º, inciso VIII). Além disso e por tais razões, a Súmula nº 297 do C. Superior Tribunal de Justiça assegura a aplicação da legislação consumerista ao caso sob comento, ao determinar que: *"O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras"*.

Conforme cediço, instituições financeiras respondem de forma objetiva pelos danos causados aos seus consumidores no âmbito da prestação de serviços, isentando o consumidor dos riscos e da falta de segurança que legitimamente se espera dos serviços bancários contratados, nos exatos termos do artigo 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor.

Não obstante, vale registrar, neste ponto, que, embora objetiva, a caracterização da responsabilidade civil depende da efetiva demonstração do nexo causal entre o fato (comissivo ou omissivo) danoso e a atividade desenvolvida pelo prestador de serviço causador do dano. Assim, referido nexo de causalidade não é absoluto, pois comporta exceções legalmente previstas nos incisos I e II do § 3º do artigo 14 do CDC.

À vista disso, ainda que as instituições financeiras possuam responsabilidade objetiva pelos fortuitos internos relativos a fraudes e delitos praticados por terceiros no

âmbito de suas operações bancárias, consoante preconiza a Súmula nº 479 do C. Superior Tribunal de Justiça: "*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.*", imprescindível perquirir se o caso sob exame de fato materializa fortuito interno a fazer emergir a responsabilidade objetiva da instituição financeira ré.

Sob esse prisma, há elemento relevante que merece destaque: os valores das transações realizadas na conta da autora destoam, de forma flagrante e inequívoca, do seu perfil transacional. A consumidora nunca havia contratado empréstimo junto à cooperativa, possuía movimentação habitual em valores reduzidos e não ostentava renda compatível com as parcelas do empréstimo de R\$ 29.450,00. A contratação desse crédito, seguida de transferências via PIX de expressivo montante em curto intervalo de tempo —entre 11h36 e 11h56 do dia 13/12/2024, conforme apurado no laudo de segurança da própria ré —, revela padrão absolutamente atípico que deveria ter acionado automaticamente os sistemas de detecção de fraude e gerado alerta ou bloqueio preventivo, providências que, contudo, não foram adotadas pela cooperativa.

Por outro lado, é igualmente necessário reconhecer que a dinâmica do golpe sofrido pela autora — conhecida como golpe da falsa central de atendimento — apresenta características que comprometem a responsabilidade exclusiva da instituição.

A autora confessou, no boletim de ocorrência e na própria narrativa inicial, ter seguido as orientações repassadas pelo interlocutor que se identificou como funcionário da cooperativa.

O contato foi gerado fora do ambiente seguro da cooperativa requerida, por meio de número telefônico não oficial. Não há nenhuma comprovação de que a pessoa com quem a autora se comunicou era funcionária da cooperativa ou se comunicava por canal legítimo em seu nome.

Tampouco há indicativo de que dados pessoais da autora tenham sido obtidos diretamente pelo terceiro fraudador junto à cooperativa por meio de vazamento de informações, e, nesse ponto, a tese da defesa encontra amparo no laudo de segurança que demonstra a ausência de comprometimento dos sistemas internos da instituição.

Nesse sentido, oportuna a transcrição dos seguintes arestos proferidos por este E. TJSP:

*“APELAÇÃO CÍVEL –
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ENERGIA ELÉTRICA
– AÇÃO COMINATÓRIA C.C. REPARAÇÃO DE
DANOS. A prova dos autos vai de encontro às
asserções da autora, revelando o débito em aberto e o
pagamento a quem não estava legitimado a receber a
contraprestação. Golpe do falso boleto. Causa
excludente da responsabilidade da concessionária*

acionada, à luz do art. 14, § 3º, do CDC. Improcedência mantida. RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1000785-23.2024.8.26.0189; Relator (a): Antonio Nascimento; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro de Fernandópolis - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/07/2024; Data de Registro: 20/07/2024)

“AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - R. sentença de improcedência com relação as Instituições Financeiras rés e de parcial procedência em face da ré Rosana Souza Pugas – Recurso do autor – Pretensão em condenação solidária das rés em danos morais - Pagamento de quitação de financiamento de veículo - Boleto falso, obtido via aplicativo WhatsApp – Ausência de prova que o boleto tenha sido emitido através de canal oficial da Instituição Financeira ré – Comprovante de pagamento que apresenta beneficiário somente a parte ré, pessoa física, Sra. Rosana - Autor que não tomou as cautelas necessárias para aferir a legitimidade do contato feito por aplicativo de mensagens e do beneficiário do boleto bancário - Inexistência de nexo causal entre o ato ilícito praticado por falsário e a conduta do Banco réu - Ausência de responsabilidade das Instituições Financeiras rés - Culpa exclusiva do consumidor - Art. 14, §3º, II, do CDC - Precedentes - Danos morais não caracterizados – Honorários recursais – Sentença mantida – Recurso não

*provido.” (TJSP; Apelação Cível
1046401-45.2021.8.26.0506; Relator (a): Achile Alesina;
Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de
Sertãozinho - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento:
11/07/2024; Data de Registro: 11/07/2024)*

*“Apelação – Golpe do Falso
Boleto - Ausência, no caso concreto, de qualquer prova
no sentido que o Banco tenha colaborado com a fraude
– Autora que repassou dados de acesso ao sistema do
Banco réu a terceiro desconhecido por whatsapp –
Impossibilidade do sistema de segurança do Banco
identificar a fraude quando a própria autora fornece os
dados de acesso ao golpista – Boleto, ainda, que tinha
como terceiro beneficiário pessoa estranha à relação
jurídica das partes – Fato de terceiro que exclui a
responsabilidade do banco réu, ausente qualquer prova
que vincule a fraude à ação ou omissão do Banco, não
se tratando de fortuito interno - Aplicação do Enunciado
12 da Segunda Subseção de Direito Privado deste
Tribunal – Recurso provido, para julgar a ação
improcedente.” (TJSP; Apelação Cível
1004925-31.2022.8.26.0655; Relator (a): Tania Ahualli;
Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de
Várzea Paulista - 1ª Vara; Data do Julgamento:
04/07/2024; Data de Registro: 04/07/2024)*

“AÇÃO INDENIZATÓRIA – Golpe

do boleto – Sentença de improcedência dos pedidos – Insurgência da autora – Descabimento – Boleto falso encaminhado por meio de aplicativo de mensagens – Pagamento direcionado a terceiro – Ausência de prova de que a autora tenha utilizado os canais de comunicação oficiais do banco réu – Fato exclusivo de terceiro – Inexistência de nexo causal entre o ato ilícito praticado por falsário e a conduta do requerido – Enunciado nº 12 da C. Subseção II de Direito Privado deste E. Tribunal de Justiça – RECURSO NÃO PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1007559-75.2020.8.26.0006; Relator (a): Renato Rangel Desinano; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VI - Penha de França - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/07/2024; Data de Registro: 03/07/2024)

Todavia, não se pode afastar integralmente a responsabilidade da cooperativa.

O laudo de segurança por ela apresentado, embora ateste a ausência de invasão dos sistemas internos e a tipicidade do dispositivo e canal utilizados, revela que as transações não acionaram qualquer alerta antifraude, não obstante a manifesta atipicidade dos valores. A concessão de empréstimo de R\$ 29.450,00 a consumidora sem histórico de crédito na instituição e sem renda comprovada compatível, seguida imediatamente de transferências expressivas e

sucessivas a terceiros desconhecidos, encerra conjunto de elementos que os sistemas de monitoramento da cooperativa deveriam ter identificado como suspeitos, independentemente de o acesso ter sido realizado pelo dispositivo habitual da titular e com autenticação regular. A circunstância de as operações terem sido executadas do próprio aparelho da autora com uso do Mobile Token não elide o dever da cooperativa de monitorar a compatibilidade das transações com o perfil do correntista.

Com efeito, os valores elevados e realizados em transações sucessivas em curtíssimo intervalo de tempo —quatro operações de grande monta em apenas vinte minutos—efetivamente destoam do perfil transacional da autora e constituíam sinal inequívoco de anomalia que impunha a adoção de cautelas específicas pela instituição, tais como o contato de confirmação com a titular ou o bloqueio preventivo das operações. Essa omissão configura falha objetivamente demonstrável na prestação de serviços, que integra os riscos inerentes à atividade bancária e sobre os quais a cooperativa auferia benefício econômico.

Nesse contexto, a conclusão que mais se afina com a justa composição do litígio é a de que houve, na verdade, culpa concorrente entre as partes. De um lado, a negligência da autora, que, sem verificar a autenticidade do contato pelos canais oficiais da cooperativa, seguiu voluntariamente as orientações de terceiro desconhecido e executou as operações a partir de seu próprio dispositivo. De

outro, a falha da cooperativa, que não adotou as cautelas necessárias ao identificar movimentações flagrantemente incompatíveis com o histórico da correntista.

Nesse sentido, o art. 945 do Código Civil, aplicável subsidiariamente às relações consumeristas, é categórico ao dispor que *"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."* Considerada a equivalência das contribuições causais no caso concreto, deve haver simplesmente a restituição de metade do valor das transações questionadas, de forma simples, com atualização conforme definido na sentença.

Assim, é caso de reforma parcial da sentença.

Parcialmente provido o recurso, deve-se redistribuir o ônus sucumbencial, devendo a parte autora arcar com 60% das custas e despesas processuais, observada a gratuidade de justiça concedida, enquanto o banco réu arcará com os 40% restantes.

Deixo de majorar os honorários em atenção ao comando previsto no Tema 1059 do C. STJ: *"A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, §11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou*



pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, §11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação."

Ante o exposto, pelo meu voto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso de apelação interposto pela cooperativa ré para o fim de reformar a sentença de origem no tocante ao quantum indenizatório, reduzindo a condenação à restituição de metade dos valores impugnados —correspondentes ao empréstimo de R\$ 29.450,00 e às transferências via PIX de R\$ 24.999,00, R\$ 4.000,00 e R\$ 3.303,00 —, de forma simples, afastada a dobra legal, mantendo-se os demais termos da sentença, inclusive no que se refere à declaração de inexistência das transações e à rejeição do pedido de danos morais, com redistribuição da sucumbência nos termos acima fixados.

JOÃO BATTAUS NETO

Relator