



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000117673

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002960-64.2025.8.26.0347, da Comarca de Matão, em que é apelante PAULO CÉSAR CEDRAN, são apelados BANCO COOPERATIVO DO BRASIL S/A – BANCOOB, COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MUTUO DOS FUNCIONÁRIOS DO GRUPO IESA E COMÉRCIO DE VESTUÁRIOS DE ARARAQUARA E REGIÃO e BANCO BRADESCO 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) E WILSON JULIO ZANLUQUI.

São Paulo, 21 de fevereiro de 2026.

ERNANI DESCO FILHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N.º 11643

APELAÇÃO Nº 1002960-64.2025.8.26.0347

APELANTE: PAULO CÉSAR CEDRAN

APELADOS: BANCO BRADESCO S/A, BANCO COOPERATIVO DO BRASIL S/A – BANCOOB E COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS FUNCIONÁRIOS DO GRUPO IESA E COMÉRCIO DE VESTUÁRIOS DE ARARAQUARA E REGIÃO

APELAÇÃO. Ação Indenizatória por Danos Materiais e Morais. Sentença de improcedência dos pedidos. Insurgência do Autor. DESACOLHIMENTO. Correntista vítima do denominado 'golpe do whatsapp'. Aplicação da legislação consumerista não proporciona, por si só, imediata procedência da pretensão. Necessidade de esforço processual probatório para conferir verossimilhança às alegações respectivas, o que não ocorreu no caso. Pagamento de boletos enviados por fraudador que havia se passado por irmão do consumidor. Transferências posteriores ao golpista que, sob o pretexto de recuperação do dinheiro perdido, indicou novo destino dos valores. Conduta negligente do Autor que constituiu causa eficiente para a prática das fraudes. Operações realizadas pelo próprio correntista que afastam a responsabilidade de bloqueio preventivo das operações. Demandante que sequer apresentou documentação suficiente para comprovar que as movimentações destoaram do seu perfil de utilização da conta corrente. Culpa exclusiva da vítima e de terceiros a impor a incidência da excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, II do CDC. SENTENÇA MANTIDA (RITJSP, art. 252) com majoração dos honorários advocatícios (CPC, art. 85, § 11). RECURSO NÃO PROVIDO.

Cuida-se de APELAÇÃO interposta contra a r. sentença de fls. 345/350 pela qual JULGADOS IMPROCEDENTES os pedidos deduzidos em AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS.

Sustenta o Autor Apelante, em resumo, o seguinte: [i] foi desconsiderada a responsabilidade objetiva das instituições financeiras e a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, conforme Súmulas 297 e 479 do STJ; [ii] houve falha na prestação de serviços e ocorrência de fortuito interno, pois as instituições não impediram transações atípicas, diferentemente do *Banco Santander*,

que bloqueou operação suspeita; [iii] houve vazamento de dados internos após comunicação do primeiro golpe, permitindo fraude dirigida, violando a Lei Complementar nº 105/2001; [iv] a ilegitimidade passiva arguida pelo *Banco Cooperativo Sicoob S.A.* não procede, aplicando-se a Teoria da Aparência e a responsabilidade solidária prevista no art. 7º, parágrafo único, do CDC; [v] a sentença se equivocou na quantificação dos danos materiais, que devem ser fixados em R\$ 53.812,95, e não em R\$ 43.662,97; [vi] devem ser reconhecidos danos morais, diante da gravidade dos fatos, do desvio produtivo do consumidor e da negligência das rés, fixando-se indenização não inferior a R\$ 15.000,00; [vii] requer inversão do ônus da prova, condenação solidária das rés ao pagamento dos danos materiais e morais, além da reversão do ônus da sucumbência, com honorários advocatícios de 20% sobre o valor da condenação (fls. 354-370).

Contrarrrazões apresentadas pela parte Apelada (fls. 390/414, 415/422 e 425/435).

Comprovada a tempestividade e o recolhimento do preparo recursal (fls. 384/385), recebo a apelação nos seus regulares efeitos.

É o Relatório.

O recurso não comporta provimento.

Extrai-se da inicial que o Autor propôs a presente ação, sob a alegação de que foi *vítima de dois golpes financeiros distintos, ambos ocorridos entre os dias 21 e 23 de maio de 2025, com prejuízo total de R\$ 63.691,94. Segundo a petição inicial, o primeiro golpe ocorreu por meio de mensagens trocadas via WhatsApp, nas quais o autor foi induzido a acreditar que conversava com seu irmão. O golpista utilizou foto de perfil verossímil e forneceu dados que conferiam credibilidade à fraude. A partir dessa interação, foram enviados boletos bancários e solicitações de transferências via PIX, sob o pretexto de que os valores seriam posteriormente ressarcidos. O autor realizou os seguintes pagamentos: R\$ 1.980,00 em 21/05/2025; R\$ 4.000,00 em 21/05/2025; R\$ 4.999,99 em 21/05/2025; R\$ 5.000,00 em*

22/05/2025; R\$ 5.879,00 em 22/05/2025; R\$ 5.879,00 em 22/05/2025 e R\$ 3.933,00 em 22/05/2025. Essas operações totalizaram R\$ 31.670,99, todas realizadas por meio da conta do autor junto ao Sicoob. O segundo golpe ocorreu no dia 23/05/2025, após o requerente ter comunicado o ocorrido ao Sicoob e preenchido o Formulário MED (Mecanismo Especial de Devolução). O autor recebeu uma ligação telefônica de um suposto atendente do banco, que detinha informações precisas sobre o golpe anterior, os valores envolvidos e os dados bancários do autor. Acreditando tratar-se de procedimento legítimo para recuperação dos valores, o autor realizou novas transferências Via Sicoob: R\$ 4.000,00, R\$ 999,99, R\$ 998,00, R\$ 1.999,99, R\$ 1.998,00, R\$ 1.995,00 e R\$ 3.999,99. Total: R\$ 15.990,97. Via Bradesco: R\$ 3.999,99, R\$ 3.999,99 e R\$ 13.999,00. Total: R\$ 21.998,98.

Citados, os Requeridos apresentaram contestação e, em julgamento antecipado do mérito, sobreveio a r. sentença de improcedência dos pedidos – **a qual adoto como parte da *ratio decidendi per relationem*** (técnica de fundamentação amplamente difundida e consagrada pela jurisprudência das Cortes Superiores: AgInt no REsp n. 1.979.920/RJ, Rel. Min. Benedito Gonçalves, 1ª T. STJ, DJe de 01/09/2022 e ARE 1346046 AgR, Rel. Min. Nunes Marques, 2ª T. STF, DJe-119 de 20/06/2022) – sob os seguintes e principais fundamentos:

“O autor afirma que, entre os dias 21 e 23 de maio de 2025, foi vítima de dois golpes distintos, que resultaram em prejuízo financeiro.

No primeiro, via WhatsApp, realizou transferências e pagamentos de boletos que totalizaram, segundo a inicial, R\$ 31.670,99. No segundo, após contato telefônico de suposto atendente do banco, realizou novas transferências, totalizando R\$ 37.989,95.

Contudo, a cooperativa Sicoob, em sua contestação, impugnou dois dos lançamentos:

- as duas transferências de R\$ 5.879,00, realizadas no dia 22/05/2025, no mesmo horário, referem-se à mesma operação, e não a duas distintas, de modo que o valor correto seria R\$ 5.879,00, e não R\$ 11.758,00;*

• a transferência de R\$ 3.999,99 realizada em 23/05/2025 foi feita em favor do próprio autor, e não de terceiros, não podendo ser considerada prejuízo.

Verifica-se que a impugnação da cooperativa Sicoob quanto à duplicidade da operação de R\$ 5.879,00 procede.

Os comprovantes juntados indicam que ambas as transferências foram registradas com o mesmo número de autenticação e horário, o que evidencia tratar-se de um único lançamento. Assim, o valor efetivamente transferido nessa operação deve ser considerado uma única vez.

Também merece acolhimento parcial a impugnação quanto à operação de R\$ 3.999,99 realizada em 23/05/2025.

O comprovante indica que o valor foi transferido para chave PIX vinculada ao CPF do próprio autor, o que afasta a alegação de prejuízo decorrente de fraude.

Trata-se de movimentação interna, sem saída patrimonial.

Dessa forma, o valor total das operações fraudulentas deve ser ajustado para:

- R\$ 31.670,99 (primeiro golpe, com correção da duplicidade de R\$ 5.879,00);*
- R\$ 11.991,98 (segundo golpe, excluindo a transferência de R\$ 3.999,99); • Totalizando R\$ 43.662,97.*

A relação entre o autor e as instituições financeiras é regida pelo Código de Defesa do Consumidor, conforme entendimento consolidado na Súmula 297 do STJ e na ADI 2591 do STF. A responsabilidade das rés é objetiva, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ, o que não afasta a análise da conduta do próprio requerente.

A primeira série de transferências, realizadas entre 21 e 22/05/2025, totalizando R\$ 31.670,99, foi induzida por mensagens via WhatsApp, com uso de imagem e informações pessoais do irmão do autor.

O autor percebeu a fraude e acionou o sistema de devolução,

conhecido como MED (Mecanismo Especial de Devolução). A devolução, entretanto, é condicionada a existência de valores na conta de destino. Não existe garantia de devolução. Não se trata de seguro.

O MED foi instituído pela Resolução BCB nº 103, de 8 de junho de 2021, e está regulamentado no âmbito do Sistema de Pagamentos Instantâneos (SPI) do Banco Central.

Desse modo, não se vislumbrou, nessa primeira parte da fraude, falha na prestação dos serviços bancários.

Alguém passou-se por seu irmão e o induziu em erro de modo que obteve vantagem patrimonial indevida, sem qualquer participação das instituições financeiras na conduta.

Houve a segunda série de transferências, ocorrida em 23/05/2025. O autor argumenta que o fez depois de contato mantido por um suposto atendente do banco Sicoob, que detinha informações precisas sobre o golpe anterior, contexto que apontava possível vazamento de dados internos.

As transferências via Sicoob (R\$ 15.990,97) e via Bradesco (R\$ 21.998,98) foram realizadas sob orientação fraudulenta, com promessas de recuperação dos valores.

Ao que tudo indica o mesmo falsário, sabedor dos detalhes da operação anterior passou-se por preposto do Banco Sicoob e o requerente realizou novas transferências de valores expressivos.

Não havia justificativa para o autor transferir valores daquele porte como contrapartida da devolução de valores.

Os argumentos do requerente não são verossímeis. Não havia motivo para transferir valores para terceiros como condição de devolução pelo banco.

O contexto indica que o autor sofreu o mesmo golpe em dias seguidos sem notar a repetição da fraude.

O autor agiu de boa-fé imaginando ter prestado apoio ao irmão. Depois, acabou induzido em erro sob o fundamento não crível ou pouco crível que deveria pagar para receber ("solve et repete").



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Não houve a demonstração de falha dos mecanismos de segurança das instituições. Não há respaldo para o acolhimento da pretensão.”
(grifei e destaquei)

Em que pese o reclamo, não há como se alterar o decidido.

A propósito, conquanto se trate de relação consumerista, não basta à parte postulante lançar fatos na inicial e aduzir os pedidos, na vã esperança de que os institutos favoráveis do Código de Defesa de Consumidor (notadamente os princípios da proteção ao hipossuficiente e a inversão do ônus da prova) proporcionem a imediata procedência de sua pretensão, sem que haja o necessário esforço processual probatório.

São indispensáveis elementos mínimos para conferir verossimilhança às alegações correspondentes – inclusive para fins da inversão do ônus da prova (CDC, art. 6º, VIII) – e, nesse passo, entendo que isso não ocorreu na hipótese.

Sobreleva que a narrativa deduzida na inicial – e no boletim de ocorrência – demonstra que a conduta negligente do Autor foi causa eficiente para a consumação das fraudes perpetradas.

O Autor realizou pagamentos de boletos ao fraudador que se passou por seu irmão e, após, foi contado por número não oficial do banco que, sob a promessa de devolução do dinheiro, o induziu a realizar novas transferências.

Tratou-se de condutas deveras desidiosas, cuja responsabilidade não pode ser redirecionada aos bancos sem qualquer indício de falha na prestação do serviço.

De outro bordo, embora tenha o entendimento de que as instituições financeiras não têm o dever de monitorar todas as transações financeiras de todos os seus usuários, é certo que possuem tecnologia suficiente para identificar transações

que fogem sobremaneira ao perfil dos seus clientes, inclusive como já reconhecido em litígios excepcionais.

Entretanto, na hipótese, todas as transferências foram realizadas pelo próprio correntista, via aplicativos oficiais dos bancos, o que afasta a responsabilidade de monitoramento pelas instituições. Ainda que assim não fosse, o Autor não apresentou com a inicial elementos suficientes para demonstrar a alegada falha.

Destarte, outra não pode ser a conclusão senão a de que a conduta negligente do Autor foi causa eficiente para a prática da fraude, inexistindo qualquer indício de falha da prestação do serviço dos requeridos, razão pela qual de rigor a aplicação da excludente prevista no art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse mesmo sentido, *mutatis mutandis*, julgados desta e. Corte, inclusive desta c. Câmara:

“BANCÁRIOS – Ação de indenização por danos materiais – Cartão de crédito, empréstimo pessoal e transferências bancárias – Alegação de fraude – Sentença de improcedência – Preliminar de ilegitimidade passiva em contrarrazões – Irresignação que desafiava recurso próprio – Recebimento de link por meio de SMS e recebimento de telefonemas de falsa "central de atendimento" - Autor, que seguindo orientações do falso preposto do réu, disponibiliza informações sigilosas, efetua substituição de senhas e realiza transferências em caixa de autoatendimento – Conjunto probatório demonstra que não houve falhas na prestação de serviços por parte do banco, e nem fortuito interno, e sim desídia do apelante na guarda das informações bancárias – A culpa exclusiva do autor é manifesta, já que ao primeiro contato de terceiro não cuidou de acionar a agência bancária para certificar-se da regularidade do proceder a que fora direcionado - Culpa exclusiva da vítima configurada – Excludente do CDC, art. 14, § 3º, II – Inaplicabilidade da Súmula STJ 479 – Precedentes desta Corte – Indenização indevida – Ação improcedente – Sentença mantida – Recurso desprovido, e majorados os honorários advocatícios (CPC, art. 85, § 11).” (TJSP; Apelação Cível 1000582-51.2022.8.26.0506; Relator (a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento:

05/12/2023; Data de Registro: 06/12/2023) (grifei e destaquei).

*“Indenizatória – Danos materiais – Transações em conta corrente não reconhecidas – Fraude – **Golpe da Falsa Central de Atendimento** – Responsabilidade da instituição bancária – Artigos 186, 187 e 927 do Código Civil – Limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta 'fato do serviço' e 'vício do serviço' – Artigo 927 § único do Código Civil – Negligência do estabelecimento bancário – Inobservância da regra de cuidado e dever de segurança – Conduta – Relação de causa e efeito – Não reconhecimento – Relação de causalidade – Regra de incidência – Artigo 403 do Código Civil – Conduta negligente e inobservância do dever de fiscalizar que não é causa ou concausa eficiente para o resultado – Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Peculiaridade – Singularidade relativa a questão de fato – Prática de ato voluntário próprio pela parte autora que explicita assunção de risco – **Voluntário fornecimento de informações bancárias e sigilosas** como número de token de autenticação e senha pessoal e intransferível, mediante contato telefônico e orientação de interlocutor – Fragilização do sistema de segurança, e viabilização da atuação fraudulenta de terceiros – **Inobservância do dever de cautela pelo próprio titular da conta, com adoção de posturas incompatíveis com as disposições contratuais, atinentes à segurança das operações eletrônicas – Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade – Defeito na prestação de serviços – Não reconhecimento – Aplicabilidade do artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor – Ausência de responsabilidade do banco – Fato de terceiro e culpa exclusiva da vítima caracterizadoras de excludente de responsabilidade – Inaplicabilidade da Súmula 497 do STJ – Inocorrência de 'fortuito interno' – Ausência dos pressupostos de incidência – Artigo 393 do Código Civil – Evento danoso por ação estranha à atividade do réu – Eventual análise do perfil do correntista que se constitui mera liberalidade do fornecedor do serviço, não o vinculando ou obrigando – Ausência de falha na prestação de serviço e de prova de omissão do réu – Regularidade das transações verificada – Ação improcedente – Sentença reformada – Sucumbência exclusiva da parte autora. Recurso provido.”*** TJSP; Apelação Cível 1028816-29.2023.8.26.0564; Relator (a): Henrique Rodriguero Clavasio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/04/2024; Data de Registro: 27/04/2024) (grifei e destaquei).

Assim sendo, a sentença deve ser mantida da forma como prolatada, com adoção dos seus fundamentos, em complemento aos do presente voto, como permite o art. 252 do RITJSP.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por fim, majoro os honorários advocatícios para o correspondente a 12% do valor da causa, em vista do trabalho adicional desenvolvido em sede recursal, nos moldes do art. 85, §11, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO.**

ERNANI DESCO FILHO
RELATOR