



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000272625**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003640-68.2025.8.26.0082, da Comarca de Boituva, em que é apelante MARIA JOSÉ DA SILVA SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado COOPERATIVA DE CRÉDITO, POUPANÇA E INVESTIMENTO NOSSA TERRA – SICRED BOITUVA.

**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: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), MARCIO BONETTI E MÁRCIA TESSITORE.

São Paulo, 27 de março de 2026.

**JOÃO BATTAUS NETO**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



**Apelação nº 1003640-68.2025.8.26.0082**

**Apelante: Maria José da Silva Santos**

**Apelado: Cooperativa de Crédito, Poupança e Investimento  
Nossa Terra – Sicred Boituva**

**Ação: Apelação Cível - Bancários com Revisão**

**Origem: Foro de Boituva (3ª Vara)**

**Juiz de 1ª instância: Renato Hasegawa Lousano**

**Voto nº 6543**

AÇÃO INDENIZATÓRIA. FRAUDE  
BANCÁRIA. TRANSAÇÕES NÃO  
RECONHECIDAS (PIX E BOLETO).  
FORTUITO EXTERNO.  
RESPONSABILIDADE AFASTADA.  
RECURSO NÃO PROVIDO.

I – Caso em exame. Apelação contra sentença de improcedência em ação movida por consumidora idosa contra cooperativa de crédito, pleiteando restituição em dobro de R\$ 5.800,00 e danos morais em razão de dois PIX e pagamento de boleto não reconhecidos.

II – Questão em discussão. Saber se as operações impugnadas configuram fortuito interno a atrair a responsabilidade objetiva da instituição financeira (Súmula 479/STJ).

III – Razões de decidir. A instituição financeira comprovou, por elementos técnicos não impugnados, que as transações foram realizadas do dispositivo habitual da autora, com mobile token e geolocalização compatível com sua residência; dois PIX foram destinados a contas da própria apelante; a tese do golpe do falso funcionário foi suscitada apenas em réplica, de forma genérica e sem menção no Boletim de Ocorrência lavrado no dia dos fatos. A hipervulnerabilidade da autora não supre a ausência de verossimilhança das

alegações diante das provas técnicas.

IV – Dispositivo e tese. Negado provimento ao recurso, com majoração dos honorários a 12% (CPC, art. 85, §11). Tese: Demonstrado que as operações partiram do próprio dispositivo do consumidor com autenticação pessoal, afasta-se o fortuito interno e a responsabilidade objetiva da instituição financeira.

Legislação: CDC, arts. 14, §§1º e 3º, II; 6º, VIII —CPC, arts. 373, II; 85, §11; 98, §3º — Súmulas 297 e 479/STJ.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 162/165, cujo relatório se adota, que julgou improcedente a ação e condenou a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 10% sobre o valor da causa.

A autora busca a reforma do *decisum* monocrático, sustentando que: a) deve ser reconhecida a relação de consumo e aplicado o Código de Defesa do Consumidor, com inversão do ônus da prova; b) a apelada deve ser responsabilizada objetivamente pela falha na prestação do serviço bancário, consistente na ausência de mecanismos de segurança aptos a detectar e bloquear movimentações atípicas, configurando fortuito interno nos termos da Súmula 479 do STJ; c) a apelada deve ser condenada à restituição em dobro dos valores indevidamente subtraídos da conta da autora, no total de R\$ 5.800,00; d) deve ser arbitrada indenização por danos morais em razão do abalo emocional, insegurança e violação da

confiança suportados pela apelante.

Tempestiva e dispensada de preparo em razão do deferimento dos benefícios da justiça gratuita à autora (fls. 58), foram apresentadas as contrarrazões pelo réu (fls. 188/206).

### **É a síntese do necessário.**

A autora, ora apelante, relata que em 29/05/2025 constatou transações não reconhecidas em sua conta junto ao Sicredi, totalizando R\$ 5.800,00, correspondentes a dois PIX (R\$ 2.900,00 e R\$ 400,00) e pagamento de boleto do Mercado Pago (R\$ 2.500,00). Procurou a agência, onde foi orientada apenas a registrar Boletim de Ocorrência. Em réplica, após a contestação revelar que as operações partiram do próprio dispositivo habitual da autora com senha pessoal, passou a sustentar ter sido vítima do golpe do falso funcionário.

Por sua vez, o réu impugna as alegações, demonstrando que as transações foram realizadas do mesmo aparelho habitualmente utilizado pela autora (deviceID 776727C0AA04FDDBF), com autenticação via mobile token, a partir de geolocalização compatível com seu endereço residencial (fls. 131), sem indício de acesso indevido ao sistema, conforme apuração do setor de prevenção a fraudes da ré.

Pois bem.

Cumpra registrar 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 figurar a

instituição financeira ré, ora apelada, como fornecedor de produtos e serviços no mercado de consumo, nos termos do art. 3º, §2º, da Lei nº 8.078/1990.

Observo, ainda, o microssistema protetivo estabelecido pela Lei nº 8.078/90, em especial no que tange à hipossuficiência técnica e econômica do consumidor (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 sabido, 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 art. 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor.

Não obstante, importante consignar, 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 art. 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 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.

Fundamental, assim, proceder à análise pormenorizada das provas colacionadas aos presentes autos.

Diante da veemente alegação de desconhecimento por parte da autora quanto às três operações realizadas na sua conta bancária em 29/05/2025, incumbia à instituição financeira ré a demonstração inequívoca de que as movimentações sob exame de fato ocorreram com a ciência e anuência expressa da autora, mediante documentos idôneos e aptos a comprovar a origem e a legitimidade das transações (artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil).

Nessa linha, não obstante a condição de hipervulnerabilidade da autora, o que por si só merece atenção redobrada do julgador, a parte ré logrou demonstrar, com elementos técnicos não impugnados, que as três transações contestadas foram realizadas a partir do dispositivo de uso habitual da apelante, com autenticação via mobile token, e com geolocalização compatível com seu endereço residencial. Tais dados, apresentados documentalmente, não foram objeto de qualquer contestação específica pela autora em nenhum

momento processual.

A respeito da geolocalização indicada pela instituição ré, verifica-se que as coordenadas apresentadas possuem variação mínima de poucos metros entre si (latitude aproximada  $-23,2808$  / longitude  $-47,6869$ ), o que evidencia tratar-se de um ponto físico estático. Tal localização mostra-se plenamente compatível com o endereço residencial da autora em Boituva/SP, circunstância que, frise-se, não foi objeto de qualquer impugnação específica por parte da demandante.

Acresce que duas das três operações impugnadas — os PIX de R\$ 2.900,00 e R\$ 400,00 — foram destinadas a conta de titularidade da própria autora, fato igualmente incontroverso nos autos. Não há nos autos qualquer narrativa ou indício de que, após o recebimento desses valores em conta própria, terceiros fraudadores tenham realizado nova movimentação ou deles se apropriado, o que enfraquece decisivamente a tese de que tais transferências integrariam um esquema criminoso.

Quanto ao boleto pago ao Mercado Pago no valor de R\$ 2.500,00 — único valor destinado a terceiro —, embora tal modalidade seja instrumentalizada em golpes de engenharia social, a operação foi realizada nas mesmas condições de tempo, lugar e dispositivo das demais, sem qualquer elemento que a distinga do conjunto das transações. A coincidência de circunstâncias reduz sensivelmente a credibilidade da alegação de que esse pagamento específico decorreu de indução fraudulenta.

Por fim, a tese do golpe do falso funcionário ou falsa central de atendimento foi suscitada de forma genérica apenas em réplica, sem qualquer narrativa concreta sobre como, quando e de que forma teria ocorrido o contato dos supostos estelionatários. Mais relevante: o Boletim de Ocorrência (fls. 21/22), lavrado no próprio dia dos fatos, não contém qualquer menção a ligação, funcionário falso ou indução por terceiro, circunstância que inviabiliza a alegação de esquecimento e compromete definitivamente a verossimilhança da tese defensiva.

Diante do conjunto probatório apresentado pela instituição financeira ré e da ausência de impugnação específica por parte da autora, não há como lhe atribuir responsabilidade pelas operações contestadas. A origem do dano revela-se externa ao sistema do réu, configurando fortuito externo e decorrente de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, circunstância que constitui causa excludente de responsabilidade, nos termos do art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Fundamental rememorar, inclusive, que cabe às instituições financeiras a adoção de meios eficazes de prevenir e minorar fraudes, conforme firmemente estabelecido pelas teorias da responsabilidade objetiva e do risco profissional, consagradas na Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça e no parágrafo único do art. 927 do Código Civil. No entanto, não há que se falar em declaração de invalidade das operações bancárias quando suficientemente demonstrada a sua legítima concretização, como no caso dos dois PIX e do pagamento de

boleto ora impugnados, em consonância com o entendimento exarado em recente julgado deste E. Tribunal de Justiça, abaixo reproduzido:

*APELAÇÃO CÍVEL – Fraude bancária – Ação de reparação por danos materiais e morais – Sentença de improcedência – Inconformismo da autora – 1. Preliminar de cerceamento de defesa rejeitada - 2. Fraude bancária perpetrada por terceiros que acessaram a conta bancária da autora e transferiram a quantia de R\$ 113.566,77 (cento e treze mil e quinhentos e sessenta e seis reais e setenta e sete centavos), por meio da ferramenta "PIX" e por meio de TED, num total de 29 operações. Relação de consumo evidenciada. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula nº 297, do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Inversão do ônus da prova que não se opera automaticamente. Inexistência, na espécie, de pressuposto à sua aplicação (CDC, art. 6º, VIII). Ausência de verossimilhança das alegações de fato, que impossibilita a constatação da suposta falha de segurança nos serviços bancários do réu – Autora que não juntou aos autos a cópia do boleto pago para fins de majoração de seu score, tampouco do extrato bancário referente ao mês de janeiro/2023, quando levadas a efeito as transações impugnadas – Tabela elaborada unilateralmente pela autora, ademais, a indicar que pelo menos duas das transações impugnadas foram direcionadas à contas de sua própria titularidade ("Eliane Barbosa") - Ônus de comprovar os fatos constitutivos do direito, nos termos do artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil, do qual a autora não se desincumbiu. Não evidenciada a falha na prestação dos serviços pela instituição financeira ré – Fortuito externo que afasta a aplicação da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Excludente de responsabilidade civil do fornecedor (CDC, art. 14, § 3º, II). Inexistência de*

*nexo causal entre qualquer ato atribuído à ré e os danos alegados – Sentença mantida – Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1003078-14.2023.8.26.0152; Relator (a): Daniela Menegatti Milano; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Cotia - Vara da Família e das Sucessões; Data do Julgamento: 29/01/2024; Data de Registro: 29/01/2024)*

Sendo assim, verifica-se que as transações impugnadas foram realizadas pela própria autora, mediante utilização de senha pessoal e intransferível, autenticação via mobile token e a partir de seu dispositivo habitual, em geolocalização compatível com sua residência, o que afasta qualquer alegação de fraude, acesso indevido ou falha na segurança do sistema bancário.

Assim, diante da ausência de verossimilhança das alegações autorais e da robustez das provas técnicas constantes dos autos — em especial os dados de deviceID, mobile token e geolocalização, não impugnados pela apelante —, impõe-se a manutenção da sentença recorrida, que corretamente julgou improcedentes os pedidos formulados na inicial.

A condição de idosa e hipervulnerável da autora não supre a ausência de verossimilhança quando os elementos técnicos demonstram, de forma segura, que as operações partiram de seu próprio aparelho, de sua própria residência, com suas próprias credenciais.

Afastada a alegação de fraude e reconhecida a ausência de qualquer ato ilícito imputável ao réu,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

não há que se falar em dano moral indenizável nem em restituição de valores, uma vez que inexistente pagamento indevido ou falha na prestação do serviço que configure o pressuposto indispensável à pretensão ressarcitória.

Destarte, tem-se que a r. sentença não comporta reforma, devendo ser mantida por seus fundamentos.

Vencida a parte autora neste grau recursal, majoram-se os honorários advocatícios para 12% do valor da causa, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, observada a suspensão de exigibilidade prevista no art. 98, § 3º, do mesmo diploma legal.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso interposto.

**JOÃO BATT AUS NETO**

Relator