



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000279698**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005016-90.2023.8.26.0363, da Comarca de Mogi-Mirim, em que é apelante A.A. FURIGO ME (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado COOPERATIVA DE CRÉDITO, POUPANÇA E INVESTIMENTO DEXIS - SICREDI DEXIS.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 JACOB VALENTE (Presidente sem voto), MARCO PELEGRINI E ALEXANDRE DAVID MALFATTI.

São Paulo, 30 de março de 2026.

**CASTRO FIGLIOLIA**  
**relator**  
Assinatura Eletrônica

**VOTO Nº: 43411**

**APELAÇÃO Nº: 1005016-90.2023.8.26.0363**

**COMARCA: MOGI MIRIM**

**JUÍZA: CHAIANE MARIA BUBLITZ KORTE**

**APTE.: A.A. FURIGO ME (JUSTIÇA GRATUITA)**

**APDA.: COOPERATIVA DE CRÉDITO, POUPANÇA E INVESTIMENTO**

**DEXIS – SICREDI DEXIS**

**APELAÇÃO – AÇÃO DE REPARAÇÃO E RESTITUIÇÃO DE VALORES C.C. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL JULGADA IMPROCEDENTE** – “golpe do falso funcionário” ou “da falsa central de atendimento” – fraude perpetrada por terceiro – transferências bancárias, via Pix – conduta da apelante que revelou grau de desatenção diante das circunstâncias narradas – após ter negado a realização de transferência bancária a suposto funcionário do banco, a apelante procedeu a três transferências via Pix para o mesmo destinatário – postura incoerente e de alto grau de negligência, para se dizer o mínimo – ausência de qualquer cautela que seria exigível de qualquer pessoa – responsabilidade do apelado afastada por culpa exclusiva da apelante – dano moral inexistente – sentença mantida nos termos do art. 252 do RITJSP – recurso desprovido.

Vistos.

A ação foi assim relatada: *“Trata-se de ação de reparação de débito cumulada com danos morais, ajuizada por A. A. FURIGO ME, em desfavor de BANCO SICREDI COOPERATIVA DE CRÉDITO E INVESTIMENTO DE LIVRE ADMISSÃO UNIÃO PARANÁ/SÃO PAULO-SICREDI UNIÃO PR/SP, partes qualificadas. Alegou a parte autora que, no dia 13 de setembro de 2023, recebeu ligações provenientes do número oficial da agência do banco requerido, sendo abordada por um suposto funcionário, o qual afirmou haver erro em sua conta e questionou a realização de um pix no valor de R\$ 2.800,00 (dois mil e oitocentos*

*reais), destinado a Natalia Aparecida Albe. Após negar a operação, foi orientada a realizar três novas transferências via pix, totalizando o montante de R\$ 36.598,62 (trinta e seis mil, quinhentos e noventa e oito reais e sessenta e dois centavos), também em favor de Natalia Aparecida Albe, sob a justificativa de que tais medidas seriam necessárias para estornar a quantia e restabelecer a segurança de sua conta. Sustentou que, após aguardar em vão os estornos prometidos, entrou em contato com o banco, ocasião em que foi informada sobre a possibilidade de se tratar de um golpe, fato que lhe causou intenso abalo emocional. Registrou boletim de ocorrência no mesmo dia. Defendeu que o banco agiu com negligência, uma vez que as transações destoavam completamente de seu histórico bancário, composto por movimentações modestas. Ressaltou que o requerido dispunha de mecanismos capazes de evitar o prejuízo, mas se omitiu diante da situação. Requereu, ao final a condenação do requerido ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), bem como a restituição dos valores transferidos nas operações via PIX, que totalizaram R\$ 36.598,62 (trinta e seis mil, quinhentos e noventa e oito reais e sessenta e dois centavos). Atribuiu à causa o valor de R\$ 51.598,62 (cinquenta e um mil, quinhentos e noventa e oito reais e sessenta e dois centavos)”.*

A ação foi julgada improcedente (fls. 166/170), com condenação da autora no pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da causa.

A autora interpôs recurso de apelação (fls. 173/188). Sustentou, em síntese, que recebeu uma ligação telefônica de um indivíduo que se identificou como Yuri Garcia, suposto funcionário do Banco Sicredi. Afirmou ter sido induzida a erro e foi orientada a realizar três transferências, por pix, nos valores de R\$ 19.975,61, R\$ 8.150,42 e de R\$ 8.472,59 em favor de Natália Aparecida Albe. Aduziu que a ocorrência das operações bancárias fraudulentas para terceiro desconhecido demonstrou claro defeito na prestação do serviço bancário, falhando a instituição financeira com a garantia da segurança em operações realizadas em seu nome. Alegou que a responsabilidade é objetiva do banco, diante do golpe praticado por estelionatário. Pontuou ainda, embora tenha sido induzida a fornecer seus dados a terceiro, tal fato não configura culpa exclusiva da consumidora apta a eximir a

instituição financeira de sua responsabilidade, até porque as transações feitas por criminosos destoam do perfil da apelante como consumidora, e, portanto, devem ser identificadas pelo apelado. Requereu a condenação do apelado à restituição dos valores e a condenação à indenização por danos morais. Nesses moldes, pugnou pelo provimento do apelo.

Em resposta (fls. 193/207), o apelado basicamente pediu que o apelo fosse desprovido.

Não houve oposição ao julgamento em sessão virtual.

É a síntese necessária.

O recurso foi interposto no prazo. As custas foram recolhidas pela apelante. Desse modo, o recurso comporta conhecimento.

Passa-se, então, ao seu exame.

A i. magistrada de 1º grau decidiu assim a questão: *“Trata-se de ação declaratória e indenização por danos materiais e morais decorrentes de fraude praticada contra a parte autora, por meio do engodo conhecido como “golpe do falso funcionário” ou “golpe da falsa central de atendimento”. Por ser típica relação de consumo, atrai a aplicação das normas dispostas na Lei nº 8.078/90, como preceitua o entendimento sumulado do STJ, Súmula nº 297. No caso dos autos, incontroverso (artigo 374 do CPC) ter sido vítima de fraude perpetrada por terceiros. Nesse caminho, o artigo 14 do CDC dispõe que: “O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, vem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”, ressaltando-se que a responsabilidade objetiva será afastada se comprovada a inexistência de defeito ou culpa exclusiva da vítima (artigo 14, §3º do CDC). Nesta toada, no boletim de ocorrência eletrônico (fls. 31/32), a autora assinou a ocorrência, relatando que recebeu uma ligação telefônica de um indivíduo que se identificou como Yuri Garcia, suposto funcionário do Banco Sicredi, o qual questionou se havia sido realizado um PIX no valor de R\$ 2.800,00 (dois mil e oitocentos reais). A conversa ocorreu com o aparelho em viva-voz, ocasião em que foi constatado que o número originador da chamada coincide com o da agência bancária da cooperativa. O interlocutor informou que a transação teria sido*

*destinada à pessoa de nome Natalia Aparecida Albe, vinculada ao Banco Pan, o que foi de imediato negado pela vítima. Segundo orientação do suposto funcionário, para a normalização da conta, seria necessário efetuar três transferências via PIX, totalizando R\$ 36.598,62 (trinta e seis mil, quinhentos e noventa e oito reais e sessenta e dois centavos). Informou que, apenas após esses depósitos, haveria o estorno dos valores e a segurança da conta estaria restabelecida, o que, todavia, não ocorreu. Após tomar ciência de que havia sido vítima de golpe, a autora dirigiu-se à agência bancária para formalizar a contestação dos fatos narrados. A narrativa exposta revela a utilização de técnica de engenharia social, concretizada por meio do chamado spoofing, artifício fraudulento consistente na adulteração do identificador de chamadas, com o intuito de exibir número diverso do real, simulando origem legítima, como a de uma instituição financeira ou contato confiável. Tal manipulação teve por finalidade conferir credibilidade à abordagem criminosa, induzindo a vítima ao fornecimento de informações sigilosas ou à prática de condutas prejudiciais aos seus próprios interesses. Nesse mesmo contexto, verifica-se, à luz das provas constantes dos autos, que a fraude noticiada foi determinante para a efetivação das transferências realizadas por meio do sistema Pix, cuja origem decorreu exclusivamente da atuação ardisosa de terceiros alheios à relação jurídica processual. Diante disso, resta afastada qualquer configuração de conduta culposa, comissiva ou omissiva, por parte da instituição ré, inexistindo elementos que permitam imputar-lhe responsabilidade pelos prejuízos alegadamente suportados. Ademais, cumpre ressaltar que a própria conduta da parte autora revela certo grau de desatenção diante das circunstâncias relatadas. Conforme narrado, inicialmente negou ter realizado qualquer transferência para Natalia Aparecida Albe, ao ser questionada sobre um suposto PIX no valor de R\$ 2.800,00. No entanto, contraditoriamente, procedeu, em momento subsequente, à efetivação de três novas transferências via PIX para a mesma destinatária Natália Aparecida Albe sob a equivocada expectativa de que tais valores seriam estornados, conforme orientação de terceiros. Tal postura, além de incoerente com a negativa inicial, demonstra ausência de cautela mínima esperada, sobretudo diante da divergência nominal e da alegada suspeita inicial, o que afasta a possibilidade de responsabilização da parte ré por ato praticado exclusivamente pela própria autora, induzida por agentes*

*externos e sem qualquer falha imputável à instituição financeira demandada. Ressalte-se, ainda, que a realização de transferências eletrônicas instantâneas, especialmente de valores expressivos, constitui, por si só, forte indicativo da ocorrência de fraude, sobretudo diante do atual cenário de criminalidade digital, amplamente divulgado e objeto de reiterados alertas por parte das instituições financeiras, órgãos reguladores e veículos de comunicação. Trata-se de uma prática amplamente noticiada, cuja prevenção depende, em grande medida, da vigilância e diligência do próprio usuário dos serviços bancários. No mais, não subsiste a alegação de as transações fraudulentas fugirem à normalidade e ao perfil da autora, porquanto os extratos bancários juntados às fls. 27/29 e 138/145 demonstram a movimentação de quantias relevantes. Improcedem, portanto, os pedidos”.*

A r. sentença deve ser mantida por seus fundamentos, os quais ficam adotados como razão de decidir, nos termos do permissivo contido no art. 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça, de seguinte teor: “Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando suficientemente motivada, houver de mantê-la”.

Diga-se que o STJ entendeu válida a disposição, ao reconhecer “a viabilidade de órgão julgador adotar ou ratificar o juízo de valor firmado na sentença, inclusive transcrevendo-a no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação do decisum” (REsp. 662.272/RS, 2ª Turma, Rel. Min. João Otávio de Noronha; REsp, 641.963/ES, 2ª Turma, Rel. Min. Castro Meira, REsp. 592.092/AL, 2ª Turma, Rel. Min. Eliana Calmon e REsp. 265.534/DF, 4ª Turma Rel, Min. Fernando Gonçalves).

A i. magistrada “a quo” abordou detidamente todos os pontos do litígio. Não obstante, agregam-se à sentença os seguintes comentários.

Cediço que o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às relações entre clientes e instituições financeiras, bem como que a inversão do ônus da prova se apresenta como um dos direitos destinados à facilitação da defesa dos direitos do consumidor em juízo. Também não se ignora a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, nos termos do artigo 14 e parágrafos do C.D.C.

As referidas premissas não podem ser levadas ao extremo a ponto de se carrear sempre e sempre o ônus de provar ao prestador de serviços, nem

de fazer que ele responda pelo pagamento de indenização, quando não se patenteou a ocorrência do dano.

Diga-se que a inversão do ônus da prova, nos termos da legislação consumerista, não constitui necessariamente regra de julgamento ou de procedimento. Na verdade, ela constitui um direito de facilitação da defesa do direito do consumidor em Juízo, nos precisos termos preconizados pelo art. 6º, VIII do C.D.C., *in verbis*:

“Art. 6º. São direitos básicos do consumidor: (...)

**VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova** (destaquei em negrito), *a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências”*.

Nem sempre o consumidor é beneficiado com a facilitação da defesa dos seus direitos, prevista em lei. Como se verifica da leitura do dispositivo legal em comento, para que seja determinada a inversão do ônus da prova prevista na Lei nº 8.078/90, necessária se faz a aferição da presença de alegação verossímil ou da hipossuficiência do consumidor.

No caso dos autos, as alegações da apelante não são verossímeis.

O apelado afirmou em sua contestação: *“Negou a existência de ato ilícito e atribuiu a responsabilidade pelo ocorrido a terceiro, que teria aplicado o golpe da falsa central telefônica, utilizando-se de técnicas de engenharia social e eletrônica, como o mascaramento do número de contato (“spoofing”), para induzir a vítima a fornecer informações e realizar transferências. Informou que, assim que comunicada do golpe, em 13 de setembro de 2023, adotou prontamente as providências cabíveis, acionando o Mecanismo Especial de Devolução (MED) PIX, conseguindo, contudo, o bloqueio de apenas R\$ 0,62, pois o restante já havia sido consumido pela beneficiária. Alegou que agiu com celeridade e sem omissão, tendo, inclusive, enviado à autora, em 16 de agosto de 2023, mensagens de alerta sobre golpes, além de divulgar avisos preventivos em seu site, redes sociais e SMS. Destacou, ainda, que as transações não ultrapassaram os limites da conta nem destoaram do perfil habitual da empresa, inexistindo motivo para bloqueio*

*automático”.*

Como visto nos autos, a negligência da apelante no caso foi demasiada, pois conforme narrado na inicial a apelante negou ter realizado suposta transferência bancária, por Pix, à Natália Aparecida Albe, todavia, de forma contraditória, **realizou três novas transferências via Pix à mesma destinatária**, o que é absolutamente incompreensível. Se a apelante tinha desconfiado da transferência que lhe foi comunicada, não havia razão para fazer três outras, no valor que fez. Isso coloca certa dúvida sobre a dinâmica das operações, com a devida licença. Na melhor das hipóteses, demonstra falta de cautela mínima esperada de qualquer pessoa. Por isso, considerada a gravidade da conduta da apelante, não é possível responsabilizar o apelado pelo pretense desvio de perfil, notadamente porque as operações foram mesmo realizadas pela correntista.

Desta forma, não há como se reconhecer falha na prestação dos serviços disponibilizados pelo apelado e muito menos o surgimento de dano moral em desfavor da apelante.

O corolário é a manutenção integral da sentença.

Em vista da sucumbência recursal, impõe-se a majoração dos honorários em dois por cento da base de cálculo eleita na sentença, nos termos do artigo 85, § 11 do CPC.

Nesses moldes, **nega-se provimento ao recurso.**

**CASTRO FIGLIOLIA**

Relator