



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000123125

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007047-10.2025.8.26.0009, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes HELIDE APARECIDA FULLAN, JN COMERCIAL E SERVIÇOS LTDA e JN PROMOCAO EM VENDAS LTDA, é apelado COOPERATIVA DE CREDITO POUPANÇA E INVESTIMENTO VALO DO PIQUERI ABCD-SICREDI VALE DO PIQUERI.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual do 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 ERICKSON GAVAZZA MARQUES (Presidente sem voto), JOÃO BATTAUS NETO E MARCIO BONETTI.

São Paulo, 23 de fevereiro de 2026.

GUILHERME SANTINI TEODORO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1007047-10.2025.8.26.0009

Apelantes: Helide Aparecida Fullan e outros

Apelado: Cooperativa de Crédito Poupança e Investimento Valo do Piquiri Abcd-Sicredi Vale do Piqueri

Voto nº 9572

CONTRATO BANCÁRIO. *Contas correntes. Golpe da falsa central de atendimento. Sentença de improcedência. Recurso das autoras. Relação de consumo caracterizada. Telefonema de sedizente preposto da instituição financeira cujas instruções correntista seguiu. Transferências e empréstimos realizados a partir do aparelho celular da parte autora, compatível com perfil de consumo a dispensar cautelas de segurança (bloqueio administrativo ou prévia confirmação). Inexistência de defeito na prestação dos serviços da instituição financeira. Ausência de provas de vazamento de dados ou alteração de limites sem anuência da consumidora. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro. Fortuito externo. Excludente de responsabilidade. Inteligência do art. 14, § 3º, II do CDC. **Apelação desprovida.***

Da respeitável sentença de relatório adotado de improcedência de ação declaratória de inexigibilidade de débito, repetição do indébito e reparação por danos morais apelam as autoras para pugnar pelo reconhecimento da relação de consumo e, no mérito, pela configuração de falha da instituição financeira, que autorizou transações destoantes do perfil de correntista das apelantes, requerendo-se a reforma do julgado com declaração de inexigibilidade do débito, condenação à restituição dos valores e à reparação por danos morais.

Recurso tempestivo, isento de preparo e respondido.

É o relatório.

A cooperativa ré oferta seus serviços no mercado de consumo e, ainda que os autores sejam pessoas jurídicas e pessoa física representante de empresa com fins lucrativos que os utiliza como insumo de sua atividade, há pressupostos para aplicação da teoria finalista mitigada, considerando a manifesta hipossuficiência técnica, jurídica e econômica que sinaliza a existência de relação não paritária de consumo.

Com efeito, “Nos termos da jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, o Código de Defesa do Consumidor não se aplica no caso em que o produto ou serviço é contratado para implementação de atividade econômica, já que não estaria configurado o destinatário final da relação de consumo (teoria finalista ou subjetiva). Contudo, tem admitido o abrandamento da regra quando ficar demonstrada a condição de hipossuficiência técnica, jurídica ou econômica da pessoa jurídica, autorizando, excepcionalmente, a aplicação das normas do CDC (teoria finalista mitigada)”. (STJ, 4ª T., AgInt no AREsp 1.545.508/RJ, rel. Min. Luis Felipe Salomão, j. 11/2/2020)

No mérito, segundo a petição inicial, a autora Helide recebeu contato telefônico de sedizente preposto da ré, solicitando autorização para efetuar ligação de vídeo com o fim de realizar conversa; durante tal contato, teria acessado sua

conta bancária por intermédio do aplicativo bancário. Ocorre que, ainda durante a ligação, ao acessar novamente sua conta, constatou haver sido vítima de fraude, com a realização de empréstimos e transferências que deveriam ter sido bloqueadas pela instituição financeira ré, por incompatíveis com o perfil de correntista. Alega, ainda, que as parcelas dos empréstimos contratados foram objeto de protesto. Requer, assim, a declaração de inexigibilidade das operações impugnadas, a repetição do indébito e a condenação da ré ao pagamento de danos morais.

A r. sentença reconheceu culpa exclusiva da vítima e fato de terceiro e afastou a responsabilidade da ré pela restituição e reparação de danos morais.

Não há fundamento para reforma.

Da análise dos fatos relatados pela parte autora depreende-se que foi vítima de fraude amplamente divulgada pela mídia, conhecido como “golpe da central de atendimento falsa”.

Não está demonstrada a falha da instituição financeira, mas culpa exclusiva da vítima e de terceiro.

A concretização do golpe ocorreu pela colaboração involuntária da vítima, no caso, a autora Helide. Induzida pelo fraudador, por meio de telefonema acreditando ser de preposto da instituição financeira, seguiu todos os passos solicitados, especificamente a realização da transferência a partir de seu aparelho celular.

Não há indícios de que as informações pessoais das autoras, empregadas para contato pelo terceiro fraudador, foram obtidas a partir do banco de dados da ré.

Conclui-se que a parte autora tratou com pessoa sem relação com a ré por meio de telefonema, sem antes conferir sua condição de legítimo representante da instituição financeira.

Conforme r. sentença, *“As circunstâncias revelam que as demandantes, mesmo sem pretender obviamente -, forneceram ao malfeitor todas as ferramentas necessárias à realização dos empréstimos e à subtração de seus numerários por meio de seguidas transferências. Dotado de maléfica habilidade, o estelionatário obteve informações relativas à pessoa da autora e de sua conta. Informes que, todavia, não teriam necessariamente advindo de lapso no sistema de segurança da requerida, como aventado na inicial. Ao deflagrar o meliante uma falsa chamada em vídeo contendo alarde acerca de um perigo iminente relacionado às contas das autoras, atraiu demais a atenção e confiança de Helide, logrando êxito em sua burla (...)”*.

Não há provas de que as operações foram realizadas com o auxílio de funcionários da ré, tampouco *prints* do aparelho celular que indiquem o recebimento do telefonema alegado, nem mesmo a lavratura de boletim de ocorrência policial.

Não se nega que as operações creditícias impugnadas foram expressivas, pois, consideradas em conjunto, ultrapassam o montante de R\$ 180.000,00 (i - Jn Promoção em Vendas – empréstimo no valor de R\$ 17.150,00, transferências nos montantes de R\$ 29.300,00, R\$ 16.500,00 e R\$ 47.500,00, fls. 41; ii - Jn Comercial e Serviços – empréstimo no valor de R\$ 18.900,00 e transferências nos montantes de R\$ 28.900,00 e R\$ 24.000,00, fls. 42; e iii - empréstimo no valor de R\$ 33.800,00, transferências nos montantes de R\$ 18.700,00, R\$ 16.500,00 e R\$ 3.400,00, fls. 43); todavia, não restou comprovado que tais operações destoam do perfil financeiro de correntista.

A autora Helide manuseava as três contas bancárias indicadas e, em todas elas, registra-se intensa movimentação financeira em altas quantias, a exemplo de: Jn Comercial, R\$ 20.000,00 (fls. 153); Jn Promoção, R\$ 30.000,00 (fls. 189); e conta da Helide, R\$ 110.000,00 (fls. 295).

As alegações de que as autoras não costumam contratar

empréstimos, bem como de que as transferências de altos valores envolvem apenas movimentações efetuadas por ela própria, não se mostram suficientes para ensejar a responsabilização da ré, porquanto, ainda que se trate de relação de consumo, a parte autora não produziu prova mínima do defeito no serviço ou do nexo causal.

Também conforme r. sentença, “*Outro ponto que merece especial atenção diz respeito ao perfil de usuário das correntistas (...) passavam valores significativos pelas contas das demandantes. (...) Não há como sustentar que os numerários ingressados ilicitamente por empréstimos nas contas das autoras destoavam sobremaneira em relação àqueles por elas praticados ao longo dos meses pretéritos, como acima demonstrado. Portanto, não tem cabimento exigir da demandada uma detecção apurada nesse aspecto, quando é certo que não estava ao seu alcance saber se quem realizara os empréstimos era de fato as demandantes ou terceiros de má-fé. Daí a convicção ora firmada de que não houve falhas na estrutura administrativa da Cooperativa (...)*”.

Ora, a responsabilidade objetiva das instituições financeiras em casos de ilícitos praticados no âmbito de suas operações exige nexo causal entre sua conduta omissiva ou comissiva e a fraude perpetrada contra consumidor (Súmula STJ 479).

Aqui não se verifica esse nexo. Sob orientação fraudulenta de terceiro, as autoras contrataram empréstimos e transferiram valores a partir de seu aparelho celular, nada havendo que a instituição financeira pudesse fazer para prevenir ou impedir a fraude, reverter ou diminuir seus efeitos.

Quanto aos empréstimos, a ré apresentou os laudos referenciados de fls. 195/205, 206/17 e 218/31, indicando os dados das operações, com as datas, tipos de autenticação, endereço de IP e nome do usuário (fls. 197, 208 e 220), o que não foi impugnado.

Tratando-se de transferências compatíveis com o perfil de consumo e contratação de empréstimos através de aparelhos com dispositivo de segurança e autenticações, não haveria fundamento para levantar suspeitas por parte da instituição financeira sobre fraude, ante a aparente regularidade que dispensa medidas cautelares como bloqueio administrativo ou prévia consulta sobre a pertinência das operações.

A responsabilidade é dos consumidores no tocante ao dever de agir com zelo na realização de transações bancárias. No caso, as vítimas não agiram com a diligência esperada, pois é notório que há ampla divulgação dos cuidados a serem tomados pelos correntistas.

Assim, conquanto seja indesejável toda a situação, resta claro que a parte autora e terceiro concorreram para o fato.

Cuida-se, então, de excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de consumidor e/ou de terceiro (art. 14, § 3º, II do Código de Defesa do Consumidor), a romper o nexo causal entre o dano e a atividade da ré.

A respeito, “*AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Sentença de parcial procedência – Recurso da ré – Golpe do falso funcionário – Golpe perpetrado por terceiros, obtendo dados sigilosos da própria autora e induzindo a realizar transferência bancária para suposta quitação de empréstimos – Falta de cautela da autora – Responsabilidade da ré não caracterizada (CDC, art. 14, § 3º, II) – Sentença reformada para julgar improcedente a pretensão deduzida em inicial – RECURSO PROVIDO.*” (TJSP, 38ª Câm. Dir. Priv., AP 1041544-53.2021.8.26.0506, rel. Des. Spencer Almeida Ferreira, 1/2/2024).

“*APELAÇÃO – “AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES COM PEDIDO DE TUTELA ANTECIPADA c/c INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS” – Golpe da falsa central de atendimento – Sentença de improcedência – Insurgência recursal da autora – Transações efetuadas por meio do celular da demandante, em contato com terceiros fraudadores que se passavam por prepostos do réu – Operação realizada que não destoava do perfil de consumo da autora – Desídia da autora - Ausência de*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

falha no serviço bancário – Culpa exclusiva da vítima – Danos morais e materiais não caracterizados – Sentença mantida – RECURSO DESPROVIDO". (TJSP, 37ª Câmara. Dir. Priv., AP 1012719-57.2023.8.26.0562, rel. Des. Ana Catarina Strauch, j. 5/3/2024).

"AÇÃO INDENIZATÓRIA – Golpe da falsa central de atendimento – Autor que, após receber ligação do suposto funcionário do banco, realizou diversas transações bancárias sob sua orientação – Sentença que julgou improcedentes os pedidos – Pretensão do autor de reforma – INADMISSIBILIDADE: Autor realizou as transações mediante utilização de cartão e senha. Ausência de falha na prestação de serviço dos bancos em decorrência de fortuito externo. Colaboração involuntária da vítima. Culpa de terceiro fraudador. Nexo causal rompido. Aplicabilidade do art. 14, §3º, II, do CDC. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO." (TJSP, 18ª Câmara. Dir. Priv., AP 1001296-49.2023.8.26.0482, rel. Des. Israel Góes dos Anjos, j. 20/2/2024).

Portanto, diante da inexistência de defeito na prestação dos serviços, da culpa exclusiva da vítima e de terceiro e da existência de fortuito externo, de rigor a manutenção da r. sentença.

Majoro os honorários advocatícios em R\$ 1.000,00.

Nego provimento à apelação.

GUILHERME SANTINI TEODORO – relator.