



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000184664**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008124-96.2024.8.26.0362, da Comarca de Mogi-Guaçu, em que é apelante COOPERATIVA DE CRÉDITO CREDINTER LTDA – SICOOB CREDINTER, é apelado HORÁCIO NARCISO GÓES (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO (Presidente sem voto), WALTER FONSECA E RENATO RANGEL DESINANO.

São Paulo, 6 de março de 2026.

**JOSÉ WILSON GONÇALVES**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelação nº. 1008124-96.2024.8.26.0362**

Apelante: Cooperativa de Crédito Credinter Ltda - SICCOOB

Apelado: Horácio Narciso Goes

Origem: Mogi Guaçu – 1ª Vara Cível

Juiz: Roginer Garcia Carniel

**Voto nº. 8.002**

Valor da causa: R\$ 132.313,33

Ajuizamento: 7/10/2024

OBRIGAÇÃO DA FAZER C/C REPETIÇÃO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO DO RÉU. ACOLHIMENTO (NO MÉRITO). Alegação de ilegitimidade passiva e impugnação ao valor da causa. Desacolhimento. Mérito. Culpa exclusiva do autor. Caracterização. Operações realizadas pelo autor, em dias sucessivos, pelo celular dele, cadastrado na instituição financeira, sem comunicação ao réu acerca de fraude. Operações dentro do limite previamente definido no aplicativo. Sentença modificada, para julgar a ação improcedente. RECURSO PROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo réu em face da sentença a fls. 312-318, proferida na ação de obrigação da fazer c/c repetição de indébito e indenização por danos morais, ajuizada por Horácio Narciso Goes contra Cooperativa de Crédito Credinter Ltda - SICCOOB, a qual julga parcialmente procedente a ação, nestes termos:

(...)

Incontestável que o autor foi vítima do denominado “golpe do

falso funcionário”, por meio do qual o correntista recebe ligação telefônica em que é solicitada a confirmação de seus dados, e, mediante a informação de que houve transações indevidas em sua conta, segue as orientações do suposto funcionário, iniciando aí os procedimentos que dão margem à perda patrimonial.

A questão está em saber se houve falha na prestação do serviço e se o procedimento adotado pelo autor pode ser considerado culpa exclusiva ou concorrente a elidir a responsabilidade objetiva da requerida nos termos do artigo 14, parágrafo 3º, incisos I e II, do CDC.

Conforme se desprende da leitura dos autos e do exame das provas que instruem a demanda, denota-se que a responsabilidade objetiva da instituição bancária não foi afastada.

Indiscutível que os fraudadores obtiveram acesso a informações pessoais e bancárias do consumidor, a ponto de fazer crer que falava mesmo com um representante da requerida, de forma que inarredável o reconhecimento da falha quanto a segurança dos dados de seus clientes.

A documentação constante nos autos demonstra que o autor recebeu ligação telefônica (fls. 53) com o número pertencente a instituição ré, conforme se desprende às fls. 62.

Cumprido destacar que o mesmo número de telefone, identificado por meio de pesquisa na internet como sendo do banco requerido, foi utilizado pelos golpistas para realizar a ligação.

Tais circunstâncias confirmam, indubitavelmente, que o fraudador conhecia as informações pessoais da vítima, bem como, ciência da existência de sua conta bancária e de seu contato telefônico.

A atitude do autor ao seguir as orientações dos golpistas e realizar as transações bancárias, ocorreu porque acreditava que se tratava de conduta de segurança do Banco, o que não pode ser entendida como culpa exclusiva ou concorrente.

Observa-se, ainda, que todas as transações e transferências ocorreram no dia da contratação e no dia seguinte, o que reforça ainda mais a alegação de fraude.

Caberia ao requerido, no âmbito de suas atividades, a checagem, em tempo real, da regularidade das operações, que fogem da situação de normalidade e, em caso de constatação de conduta fraudulenta, adotar as medidas cabíveis para evitar a fraude.

Neste cenário, sem a comprovação da culpa exclusiva da vítima, de terceiro ou a excelência na prestação de serviço, caracterizado o fortuito interno que atrai a súmula 479 do STJ, mencionada anteriormente.

Força-se concluir pela nulidade dos empréstimos objetos da lide, cujo débitos devem ser declarados inexigíveis.

No que tange os valores desprendidos pelo autor, tem-se que totalizam o importe de R\$ 39.699,79 (trinta e nove mil, seissentos e noventa e nove reais e setenta e nove centavos), os quais englobam transferências e pagamento de boleto.

O autor informa esse valor, foi retirado de suas economias, sem considerar o valor dos dois empréstimos contratados, cada qual, respetivamente, no importe de R\$ 38.000,00 (trinta e oito mil reais) e R\$ 1.200,00 (mil e duzentos reais).

Ao analisar os documentos constantes nos autos, verifica-se que os valores mencionados pelo autor foram debitados dos montantes provenientes dos referidos empréstimos, e não integralmente de suas economias (fls. 290/291).

Diante disso, o autor faz jus à devolução da diferença entre os

valores debitados de suas economias, devendo estes ser devidamente comprovados, bem como à restituição em dobro dos valores pagos a título dos empréstimos realizados de forma indevida.

Importa destacar que não há fundamento para a devolução do valor referente aos referidos empréstimos, uma vez que ambos os contratos serão considerados inexistentes e inexigíveis.

Quanto ao dano moral, este merece prosperar.

Inquestionável os transtornos impostos ao autor, o qual não obteve solução dos seus problemas de forma administrativa (fls. 41/43), tendo de realizar Boletim de Ocorrência (fls. 36/39), estar exposto a possibilidade de ter seu nome negativado (fls. 44), além da insegurança de ver ressarcido alto valor desprendido de suas economias.

Portanto, o dano moral suportado pelo autor está completamente delineado e a responsabilidade civil do banco requerido está totalmente caracterizada.

Diante desse cenário, considerando a qualidade das partes e a extensão do dano, em respeito aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, fixo a indenização pelos danos morais em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a ação, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para:

I-) DECLARAR a inexistência do contrato nº EMP74149833 no importe de R\$ 38.000,00 (trinta e oito mil reais) e do contrato nº 2738730 no importe de R\$ 1.200,00 (mil e duzentos reais) (fls. 40 e 44) e conseqüentemente a inexigibilidade dos débitos a eles relativos;

II-) CONDENAR a instituição requerida a restituição dos valores despendidos a título de pagamento das parcelas do

empréstimo, em dobro, os quais deverão se acrescidos de correção monetária pela tabela do TJSP desde o evento danoso e com juros de mora de 1% ao mês, desde a citação;

III-) CONDENAR o requerido ao pagamento de indenização ao autor pelos danos morais sofridos, no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), atualizado monetariamente, com base na Tabela Prática do Eg. Tribunal de Justiça e com juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, ambos a contar desde o arbitramento.

Confirmo os efeitos da tutela deferida em decisão de fls. 138/139;

Declaro extinto o feito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.

Ante a sucumbência recíproca cada parte arcará com a metade das custas processuais e ainda, condeno a parte autora ao pagamento de honorários ao advogado do requerido em 10% sobre o valor atualizado da causa e ainda, condeno o requerido ao pagamento de honorários ao advogado do autor em 10%

sobre o valor da condenação. Suspendo as exações por cinco anos, nos termos do artigo 98, §3º do Código de Processo Civil, ante a Gratuidade de Justiça deferida.

Fls. 321-325: Embargos de declaração.

Fls. 330: Decisão rejeitando os embargos de declaração.

**Fls. 339-389: Razões de apelação.** Preliminarmente, alega ilegitimidade passiva, sustentando que a apelante não possui qualquer envolvimento ou participação no golpe. Afirma que a instituição não participou, influenciou ou facilitou a fraude, tampouco liberou qualquer acesso ou induziu as transações impugnadas pela parte apelada. Aduz que tais transações foram realizadas única e exclusivamente pelo apelado, que, conforme confessado, agiu voluntariamente ao

confiar no suposto funcionário e efetuar as operações bancárias.

Sustenta que se trata de fraude cuja culpa é exclusiva do consumidor, uma vez que foi ele próprio quem forneceu aos criminosos acesso ao seu celular e à sua senha pessoal, não havendo razão para aplicação da Súmula 479 do STJ.

No mérito, afirma que a fraude foi concretizada por ações de terceiros criminosos, que se aproveitaram da confiança do apelado, o qual informou sua senha aos golpistas. Ressalta que não existe registro de acesso por meio de aparelho celular diverso daquele previamente cadastrado pelo apelado junto ao sistema da apelante, conforme demonstrado por tela extraída do sistema interno. Destaca, ainda, que, após o ocorrido, o autor continuou a utilizar normalmente o aplicativo bancário por mais dois meses.

Alega que foi o próprio apelado quem deixou de adotar as devidas precauções, permitindo que seu dispositivo fosse contaminado por vírus utilizados por golpistas. Além disso, forneceu voluntariamente sua senha de acesso aos criminosos, que se valeram da combinação entre a engenharia tecnológica do vírus e a senha informada exclusivamente pelo apelado para concretizar a fraude. Assim, sustenta que a responsabilidade pelo ocorrido recai sobre o apelado, que falhou na proteção de suas informações e de seu dispositivo, nos termos do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Esclarece que jamais houve funcionário de nome Pedro Henrique na agência de Mogi Guaçu/SP. Aduz que, conforme relatório de acesso à conta corrente do apelado, referente ao período de 8/8/2024 a 13/8/2024, não há registro de acesso por usuário pessoa física vinculado à instituição apelante. Informa que os campos em branco correspondem a operações realizadas via aplicativo, enquanto os campos com indicação de usuário referem-se a usuários sistêmicos responsáveis pela liberação de crédito contratado por meio do aplicativo. Acrescenta que a mensagem “cancelamento de transferência” foi digitada manualmente pelo apelado no campo de observação do aplicativo, espaço destinado a texto livre.

Discorre, ainda, sobre a ampla divulgação desse tipo de golpe.

Sustenta que existem diversas cooperativas integrantes do sistema Sicoob, sendo que as transferências foram realizadas para contas correntes de

responsabilidade de outras cooperativas singulares, entidades autônomas que prestam serviços financeiros diretamente aos cooperados. Especifica que houve transferência para conta vinculada à Cooperativa 4390-7 (Sicoob Integrado), de titularidade de Samuel Lopes Gangussu; para conta vinculada à Cooperativa 4340-0 (Sicoob Metropolitano), de titularidade de Moisés da Costa Vieira; e para outra conta também vinculada à Cooperativa 4340-0 (Sicoob Metropolitano), de titularidade de Caique Ribeiro dos Santos.

Quanto ao comprovante no valor de R\$ 9.900,00, esclarece que, embora o apelado alegue que tal valor foi retirado de sua conta no Sicoob Credinter, agência 3122, a análise do documento demonstra tratar-se da conta corrente nº 9.776.644-5, vinculada à Cooperativa 3194 (Sicoob Crediguaçu), de titularidade do próprio apelado. Assim, sustenta que a apelante é parte ilegítima quanto a essa transação, devendo o referido documento ser desconsiderado na ação e nos cálculos.

Afirma que o apelado sustenta não ter autorizado empréstimo em sua conta corrente; contudo, beneficiou-se do valor liberado e realizou transferência via PIX no montante de R\$ 10.000,00 - proveniente do empréstimo nº 74149833 - para outra conta de sua titularidade, prova que, segundo a apelante, não foi analisada pelo magistrado.

Quanto ao número telefônico, o apelado afirma ter recebido ligações da apelante por meio do telefone nº (19) 3861-6550. Todavia, a apelante esclarece que não é titular desse número desde 18/02/2023, data significativamente anterior ao golpe ocorrido em 09/08/2024, ou seja, 538 dias antes do incidente. Sustenta, portanto, que não procede a alegação de que o número teria sido alterado propositalmente pela apelante, conforme comprovação documental fornecida pela operadora Vivo.

Alega, ainda, inexistir qualquer prova de que os criminosos sabiam que o autor era cliente da instituição ré ou de que tenham obtido acesso a informações bancárias pessoais do consumidor, tratando-se de mera suposição.

Afirma causar estranheza o fato de que, além das operações realizadas no “alegado dia da fraude”, o apelado efetuou novas transferências no dia seguinte, destinadas às contas daqueles que denomina “golpistas”, ressaltando que, em regra,

fraudes dessa natureza ocorrem em um único dia.

Sustenta que, como as transações ocorreram em dias distintos e para diferentes contas, os valores movimentados não despertaram alerta no sistema da instituição.

No tocante ao valor da causa, afirma que as transferências foram realizadas com valores oriundos dos empréstimos cuja anulação o apelado pleiteia, totalizando R\$ 39.200,00, acrescidos de utilização do cheque especial no valor de R\$ 3.000,00 e de saldo positivo no montante de R\$ 1.275,24. Assim, conclui que o valor correto do alegado dano material é de R\$ 43.475,24, e não o valor de R\$ 122.316,33 indicado pelo apelado.

Diante disso, requer a correção do valor atribuído à causa; a desconsideração do comprovante de transferência entre contas (documento nº 14923407), datado de 09/08/2024, no valor de R\$ 9.900,00, referente à conta corrente nº 9.776.644-5, de titularidade de Horácio Narciso Goes, vinculada à Cooperativa 3194 – Sicoob Crediguaçu; bem como o acolhimento da preliminar de ilegitimidade passiva.

Requer, ainda, a reforma da sentença para julgar improcedente a ação ou, subsidiariamente, para afastar a condenação por danos morais.

**Fls. 396-402: Contrarrazões.** Sustenta que, em simples análise do caso, evidencia-se a vulnerabilidade do consumidor, caracterizada por sua hipossuficiência técnica e idade avançada, bem como pelo total desconhecimento acerca das nuances do serviço contratado sem seu consentimento, afirmando jamais ter solicitado qualquer empréstimo.

Alega que a instituição apelante, em nenhum momento, alertou o apelado acerca das transferências realizadas ou de que os valores descontados em sua folha de pagamento corresponderiam ao mínimo de fatura de cartão de crédito; ao contrário, a correspondente bancária teria informado tratar-se de empréstimo convencional.

Requer a manutenção da sentença.

Sem oposição ao julgamento virtual.

**É o relatório.**

**Passo a votar.**

A apelação é tempestiva, acompanhada de preparo (fls. 390-391), o apelante tem legitimidade (réu), está caracterizado o interesse recursal (sentença de parcial procedência) e não se cogita de deficiência estrutural do recurso.

Segundo a nova sistemática de julgamento de recursos, regulamentada pelo CNJ (Res. 591/24) e por esta Corte (Res. 984/25), o julgamento será virtual, assegurando-se ao advogado interessado a apresentação de sustentação, quando cabível, em reforço às razões ou contrarrazões recursais, por meio eletrônico, sem que se cogite de violação ao efetivo contraditório. O caso, ademais, não implica alta complexidade, para justificar julgamento presencial.

A preliminar de ilegitimidade passiva não merece acolhimento. A autora atribui responsabilidade à instituição ré pelos fatos narrados, o que, à luz da teoria da asserção, é suficiente para justificar sua permanência no polo passivo da demanda, conforme, aliás, corretamente reconhecido na sentença, que não comporta reparo nesse ponto.

No que se refere à impugnação ao valor da causa, esta não merece prosperar, uma vez que o pedido de indenização por danos materiais, postulados em dobro, soma-se aos valores que se pretende declarar inexigíveis e ao valor pretendido a título de danos morais, nos termos do art. 292, VI do CPC.

No mérito, verifica-se que o autor recebeu ligação telefônica proveniente do número (19) 3861-6550, acreditando tratar-se de preposto da SICOOB. Confiando na abordagem, manteve contato com terceiro que se passou por representante da instituição financeira, oportunidade em que confirmou dados pessoais e digitou sua senha bancária diversas vezes, seguindo as instruções recebidas. Posteriormente, constatou-se a realização de dois empréstimos - um no valor de R\$ 38.000,00 e outro no valor de R\$ 1.200,00 - bem como transferências via TED para terceiros.

Todavia, o conjunto probatório não evidencia falha na prestação do

serviço por parte da instituição ré apta a ensejar sua responsabilização civil. Ao contrário, verifica-se que o próprio autor, ao confiar em terceiros e fornecer voluntariamente seus dados e senha fora dos canais oficiais de atendimento do réu, contribuiu decisivamente para a concretização da fraude.

Conforme informação prestada pela empresa Vivo, por e-mail juntado a fls. 294, a linha telefônica (19) 3861-6550 não integrava os canais oficiais da ré desde 18/2/2023, sendo certo que a ligação ocorreu apenas em 9/8/2024, mais de um ano após a desativação do referido número como canal institucional.

Além disso, a documentação constante do autos indica que as operações foram realizadas por meio do próprio aparelho telefônico do autor. Não há qualquer comprovação de perda de acesso à conta bancária ou de invasão do dispositivo. Ao contrário, o extrato de fls. 290-291 demonstra que o autor continuou a utilizar regularmente sua conta após os fatos narrados.

Não há, igualmente, prova de que as operações tenham extrapolado o limite de movimentação previamente definido pelo próprio correntista no aplicativo bancário.

Cumprе destacar, ainda, que, no curso das operações realizadas em 9/8/2024, o próprio autor efetuou transferência no valor de R\$ 10.000,00 para outra conta de sua titularidade, conforme consta a fls. 290, circunstância que não foi esclarecida por ele.

Ressalte-se, ademais, que as operações questionadas ocorreram em dois dias consecutivos (9 e 10 de agosto de 2024), tendo o boletim de ocorrência sido registrado apenas em 12/8/2024, e a reclamação junto ao Procon formalizada em 13/8/2024.

Diante disso, conclui-se que o autor foi vítima de golpe aplicado por terceiros, sem qualquer participação ou ingerência do banco réu. A contratação foi legalmente formalizada, o valor foi creditado na conta do próprio autor e, por iniciativa exclusiva dele – induzida por fraudadores –, transferido a terceiro. Não há, portanto, nexο causal que possa ser imputado ao réu.

Desse modo, **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso do réu, para julgar a



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ação improcedente, condenando-se o autor ao pagamento das custas e despesas processuais, incluindo-se as devidas ao erário, e, ao advogado do réu, seus honorários, fixados em 10% do valor da causa, corrigidos pelo IPCA, a partir do ajuizamento, e com juros de mora pela Selic, contados do trânsito em julgado, nos termos dos arts. 389 e 406, § 1º, do Código Civil.

Observe-se, contudo, a gratuidade.

JOSÉ WILSON GONÇALVES

RELATOR



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO