



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000074252**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010313-81.2024.8.26.0286, da Comarca de Itu, em que é apelante MARIA RAQUEL GOULART GUIDO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO COOPERATIVO SICREDI 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 HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO.

São Paulo, 10 de fevereiro de 2026.

**WILSON JULIO ZANLUQUI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação: 1010313-81.2024.8.26.0286

Comarca de origem: Itu – 3ª Vara Cível

Apelante: Maria Raquel Goulart Guido

Apelada: Banco Cooperativo Sicredi S/A

Voto 1749

**APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS.**

**SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. MANUTENÇÃO.**

**Golpe do "Falso Funcionário" / Engenharia Social.** Autora que, ludibriada por terceiros estelionatários, fornece dados sigilosos e realiza transações bancárias (empréstimo e transferências PIX) através de seu dispositivo pessoal.

**Responsabilidade Civil. Relação de consumo.** Responsabilidade objetiva da instituição financeira (Súmula 479 do STJ) que, todavia, não é absoluta. Excludente de ilicitude configurada.

**Culpa Exclusiva da Vítima.** Conjunto probatório que demonstra que as operações foram realizadas mediante uso de senha pessoal e dispositivo da própria correntista, sem falha no sistema de segurança do banco. Acesso facilitado pela própria titular ao seguir orientações de desconhecidos. Rompimento do nexos causal (art. 14, § 3º, II, do CDC). Precedentes desta C. Câmara e do E. TJSP.

**Perfil das Transações.** O fato de as transações fugirem ao padrão habitual da autora, por si só, não impõe ao banco o dever de bloqueio quando realizadas com as credenciais corretas e validadas pela titular.

**RECURSO DESPROVIDO.**

Trata-se de recurso de Apelação interposto pela parte autora em face da sentença de improcedência, proferida às fls. 268/273 cujo relatório adoto.

A Apelante busca a reforma integral da sentença (fls. 298/311), invocando a aplicação do CDC e da teoria do risco. Aduz que é pessoa idosa e hipossuficiente tecnicamente, tendo sido vítima de golpe perpetrado por terceiros que se passaram por prepostos do banco. Argumenta que houve falha na



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

prestação do serviço e no sistema de segurança da instituição financeira, que permitiu a realização de operações (empréstimo e transferências) totalmente atípicas e fora do seu perfil de consumo em curto espaço de tempo. Requer a reforma da sentença para declarar a inexigibilidade dos débitos e condenar o réu à restituição dos valores e pagamento de indenização por danos morais.

Recurso tempestivo e isento de preparo ante a gratuidade da justiça concedida às fls. 46/49).

Contrarrazões apresentadas, pugnando pela manutenção do julgado (fls. 298/311).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

**É o Relatório.**

A controvérsia cinge-se à responsabilidade da instituição financeira pelos danos suportados pela autora, decorrentes de operações bancárias (empréstimo e transferências PIX) realizadas após contato telefônico de estelionatários ("golpe do falso funcionário").

Embora se aplique ao caso o Código de Defesa do Consumidor (Súmula 297 do STJ) e a teoria da responsabilidade objetiva das instituições financeiras pelos danos gerados por fortuito interno (Súmula 479 do STJ), tal responsabilidade é elidida quando comprovada a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC).

Como se sabe, os fornecedores de serviço, respondem por eventuais danos causados aos consumidores, de forma objetiva, ou seja, independentemente de culpa, nos termos do artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor: “O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sobre sua fruição e risco”

Embora não se trate de modalidade de risco integral, a responsabilidade somente pode ser afastada em caso de comprovação da ocorrência de excludentes legais (art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor).

Pontua-se, ainda, que as instituições financeiras respondem objetivamente por danos decorrentes de fraudes bancárias praticadas por terceiros, nesse sentido estabelece a Súmula 479 do 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.”.

Deve-se ter em mente que as prestadoras de serviços não podem deixar de observar o dever de cautela, o qual é imputado por lei, devendo sempre primar por uma relação íntegra com todo e qualquer usuário/consumidor.

Impõe observar que, de acordo com o art. 14, § 3º, inc. II, do CDC, “O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar (...); II - **a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.**” (g.n.)

No caso em tela, restou incontroverso nos autos – inclusive pela narrativa da própria inicial – que a autora, acreditando falar com funcionário do banco, forneceu seus dados e seguiu o "passo a passo" indicado pelos criminosos, utilizando seu próprio dispositivo e senhas pessoais para viabilizar as transações.

Como bem pontuou o D. Magistrado *a quo* na r. sentença recorrida:

*"A autora admite na petição inicial que foi a responsável pelo fornecimento de todos os dados para terceiros desconhecidos. Estes terceiros, de posse destas informações, realizaram transações financeiras e subtraíram*

*quantia em dinheiro depositada na conta corrente da requerente...*" (fls. 271)

O sistema de segurança do banco não foi violado. O que ocorreu foi a entrega voluntária (embora viciada pelo artil dos golpistas) das chaves de segurança (senhas/tokens) pela própria correntista. A atuação da autora foi determinante para o evento danoso, caracterizando o rompimento do nexo de causalidade.

Não se trata de "fortuito interno" (falha na segurança bancária), mas sim de "engenharia social", onde a fragilidade explorada é a do próprio usuário, e não do sistema. O banco não possui ingerência sobre os atos da correntista que, fora do ambiente bancário, opta por confiar em terceiros e fornecer suas credenciais.

Quanto à alegação de que as transações fugiram ao perfil da autora, tal fato, isoladamente, não obriga o banco a bloquear operações que foram autenticadas corretamente com uso de senha e dispositivo habilitado. A rapidez das transações digitais (PIX) é da natureza do serviço, e a validação biométrica ou por senha pressupõe a autoria do titular.

Conclui-se, dessa forma, que a autora deixou de observar cuidados básicos em relação à sua conta bancária, pois é cediço que as instituições financeiras não atuam de forma tão paternal no cuidado com seus clientes, a ponto de um funcionário ligar para o correntista e pedir informações pessoais (que o Banco possui) orientá-lo acerca de bloqueio.

Desse modo, verifica-se caracterizada a excludente de responsabilidade civil e consumerista da instituição financeira demandada pelos prejuízos de cunho material e moral alegados, nos termos do aludido art. 14, § 3º, inc. II, do CDC, pois verificada a culpa exclusiva do consumidor na guarda de sua conta bancária.

A responsabilidade objetiva não é absoluta, comportando as excludentes previstas no §3º do mesmo artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, que assim estabelece:

*"O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro."*

O *modus operandi* é característico do golpe conhecido como "Falsa Central de Atendimento" ou *vishing* (uma variação do *phishing* por voz). Embora o fraudador tenha se valido da tecnologia *spoofing* para simular o número da central do Banco, o sucesso da fraude dependeu, de maneira crucial, da ação voluntária e negligente da correntista.

A sentença recorrida fundamentou a existência de elementos probatórios constantes dos autos que permite sustentar a conclusão de que o Banco réu não pode ser responsabilizado pela fraude nas operações ora contestadas, impondo-se tal responsabilidade à própria autora, que facilitou a conduta de terceiros.

A jurisprudência do STJ tem diferenciado o fortuito interno (decorrente do risco da atividade, como fraude com cartão clonado ou quebra de senha por falha de segurança do sistema) do fortuito externo (fato alheio ao risco do empreendimento e que exclui a responsabilidade do fornecedor).

No caso dos autos, a conduta da autora, configura a culpa exclusiva do consumidor, uma das excludentes da responsabilidade civil objetiva, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC.

Nesse sentido, colhe-se da jurisprudência do Egrégio Superior Tribunal de Justiça:

*Declaratória e indenizatória – Danos materiais e morais –*

*Conta bancária – Empréstimo e transferências "PIX" não reconhecidas após ligação de terceiro. Cerceamento de defesa – Julgamento antecipado da lide – Nulidade – Não reconhecimento – Princípio da persuasão racional – Artigos 355 e 370 do CPC – Natureza das alegações que possibilita o julgamento conforme o estado do processo – Natureza da pretensão e limites da controvérsia – Pedido genérico de depoimento pessoal – Descabimento – Necessidade e pertinência da prova não demonstradas – Prova documental juntada suficiente ao deslinde da demanda. Denúnciação da lide – Descabimento – Art. 88, do CDC – Vedação à denúnciação – Reconhecimento – Preliminares afastadas. Golpe da Falsa Central de Atendimento – Operações realizadas pelo "Internet Banking", com inserção de usuário e senha e validação por "Token" – Responsabilidade da instituição bancária – Súmula 479 do STJ – 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 e artigos 14 e 20 do Código de Defesa do Consumidor – 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 – Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ – Inocorrência de 'fortuito interno' – Ausência dos pressupostos de incidência – Artigo 393 do Código Civil – Evento danoso por ação estranha à atividade dos réus – Culpa exclusiva da vítima e fato de terceiro – Excludentes de responsabilidade – Prática*

*de ato voluntário próprio pela autora que explicita assunção de risco – Contato telefônico de suposto funcionário do réu, não programado ou solicitado por qualquer das partes – Viabilização da atuação fraudulenta através do acesso à conta, com inserção de dados pessoais e intransferíveis – Fornecimento de selfie pela autora – Inobservância do dever de cautela pela titular da conta, com adoção de posturas incompatíveis atinentes à segurança das operações eletrônicas – 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 – Sentença reformada – Ação improcedente – Sucumbência revertida. Recursos dos réus providos. (TJSP; Apelação Cível 1005786-38.2023.8.26.0281; Relator Henrique Rodriguero Clavasio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itatiba - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/02/2025; Data de Registro: 18/02/2025)*

E ainda:

*Contrato bancário – Prova do vínculo – Reconhecimento – Mutuo via celular banking, com inserção de senha pessoal e intransferível (eletrônica – assinatura digital) – com duplo fator de segurança (código por dispositivo token) – Negócio esse que liquidou débitos legítimos (mutuo, cheque especial e cartão) – Vício na transação bancária – Não reconhecimento – Prova da ocorrência – Ônus da parte autora – artigo 373,I, do CPC e STJ, REsp 1.995.458/SP e REsp 1.633.785/SP – Não superação - Confirmação do negócio – Geolocalização do aparelho celular da autora e ausência de verossimilhança das alegações da autora – Impossibilidade de contratação de empréstimo/renegociação*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*por equívoco - Sequência de procedimento que implica autorização expressa quanto a vinculação e inequívoca anuência aos termos do contrato - Responsabilidade do fornecedor por ato próprio da autora - Impossibilidade - STJ, REsp 1.178.454/PR e AREsp 178084/MG - Inaplicabilidade da Sumula 479 do STJ - Sentença revertida - Ação improcedente. Recurso do réu provido, prejudicado o recurso da autora. (TJSP; Apelação Cível 1003221-81.2023.8.26.0126; Relator Henrique Rodrigo Clavio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Caraguatatuba - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/06/2024; Data de Registro: 06/06/2024).*

A doutrina de NELSON NERY JUNIOR e ROSA MARIA DE ANDRADE NERY, ao comentar o artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, esclarece:

*"Culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. A culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro rompe o nexo causal entre a ação ou omissão do fornecedor e o dano experimentado pelo consumidor, afastando a responsabilidade daquele. Trata-se de circunstância excludente da responsabilidade do fornecedor, que deverá prová-la para eximir-se do dever de indenizar." (Código de Processo Civil Comentado. 11ª ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010, p. 258).*

Ademais, nas transferências eletrônicas via PIX questionadas não se verifica a alegada falha na prestação dos serviços pela instituição financeira apelante. O sistema de pagamentos instantâneos PIX, instituído pelo Banco Central do Brasil por meio da Resolução BCB nº 1, de 12 de agosto de 2020, e da Circular BCB nº 3.985, de 12 de agosto de 2020, constitui meio de transferência eletrônica de recursos que exige, para sua efetivação, autenticação eletrônica mediante credenciais pessoais do usuário (senha e *token*), além de confirmação expressa da operação pelo



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

titular da conta.

É imperioso reconhecer que a inversão prevista no Código de Defesa do Consumidor não dispensa o consumidor da apresentação de um mínimo probatório acerca dos fatos constitutivos de seu direito, consoante dicção do artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil.

A doutrina de LUIZ GUILHERME MARINONI, SÉRGIO CRUZ ARENHART e DANIEL MITIDIERO esclarece:

*"A inversão do ônus da prova no âmbito das relações de consumo não dispensa o autor da ação de trazer aos autos um mínimo de prova acerca dos fatos constitutivos de seu direito. A inversão opera se em relação aos fatos que, pela natureza da relação jurídica, são de difícil ou impossível comprovação pelo consumidor, mas não quanto àqueles que constituem o fundamento mesmo da pretensão deduzida em juízo."* (Novo Código de Processo Civil Comentado. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015, p. 389).

Quanto aos danos morais, igualmente não se verifica a ocorrência de ato ilícito por parte do banco apelante que possa ensejar o dever de indenizar. Nos termos do artigo 186 do Código Civil, "aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito". Para a configuração da responsabilidade civil, exige-se a demonstração cumulativa dos seguintes elementos: (I) conduta comissiva ou omissiva do agente; (II) dano; (III) nexo de causalidade entre a conduta e o dano; e (IV) culpa (nas hipóteses de responsabilidade subjetiva) ou defeito na prestação do serviço (nas hipóteses de responsabilidade objetiva). No caso em análise, constatada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro pela guarda inadequada das credenciais de acesso, resta rompido o nexo de causalidade entre a conduta da instituição financeira e os alegados danos suportados pelo apelado, afastando-se o dever de indenizar.

A jurisprudência desta Colenda Corte tem decidido nesse

sentido:

*DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA. ALEGAÇÃO DE FRAUDE BANCÁRIA COM CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO E TRANSAÇÕES NÃO RECONHECIDAS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. INEXISTÊNCIA DE FORTUITO INTERNO. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA, COM DETERMINAÇÃO DE RETIFICAÇÃO DO VALOR DA CAUSA DE OFÍCIO. I. Caso em exame Trata-se de ação indenizatória ajuizada por correntista contra instituição financeira, em razão de suposta fraude em sua conta bancária, consistente na contratação de empréstimo e realização de operações de PIX e pagamento de boleto não reconhecidas. A sentença julgou improcedentes os pedidos, extinguindo o feito com resolução de mérito (art.487, I, CPC), com condenação do autor ao pagamento das verbas sucumbenciais, observada a gratuidade. O recurso de apelação foi interposto pelo autor, pugnando pela reforma do decisum. II. Questão em discussão 2. A controvérsia recursal envolve: (i) a preliminar de ausência de impugnação específica (princípio da dialeticidade); (ii) a correção do valor da causa; (iii) a verificação da responsabilidade civil da instituição financeira por transações supostamente fraudulentas; (iv) a possibilidade de reconhecimento de fortuito interno apto a atrair a responsabilidade objetiva do banco. III. Razões de decidir 3. Preliminar rejeitada, porquanto as razões recursais enfrentam os fundamentos da sentença, atendendo ao princípio da dialeticidade. 4. Retificação do valor da causa determinada de ofício, para abranger tanto o pedido indenizatório (R\$ 20.000,00) quanto a declaração de inexigibilidade do empréstimo (R\$ 18.587,00), totalizando*

*R\$ 38.587,00, em observância ao art. 292, II e V, § 3º do CPC. 5. Mérito. A responsabilidade civil das instituições financeiras é objetiva, nos termos do CDC e da Súmula 479 do STJ, restrita a hipóteses de fortuito interno. 6. No caso concreto, o autor não apresentou início de prova idôneo quanto à alegada fraude, inexistindo registro de boletim de ocorrência, prova da comunicação imediata ao banco ou elementos que demonstrem falha na segurança do serviço. 7. A realização de transações por meio de senha pessoal e token possuem presunção de regularidade. Ausente indício de vulnerabilidade do sistema bancário, não há como imputar responsabilidade ao réu. 8. O estorno de um segundo empréstimo, isoladamente, não comprova a ocorrência de falha sistêmica ou fortuito interno em relação às operações pretéritas. 9. Inexistência de nexos causal entre a atividade bancária e o resultado danoso, configurando fortuito externo (art. 14, § 3º, II, CDC). 10. Recurso desprovido, com majoração dos honorários advocatícios de 10% para 15% sobre o valor atualizado da causa, conforme art. 85, §§ 2º e 11, CPC, e Tema Repetitivo nº 1.059 do STJ. IV. Dispositivo e tese 11. Recurso desprovido com retificação do valor da causa determinada de ofício. Tese de julgamento: "1. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras, prevista no CDC e consolidada pela Súmula 479 do STJ, limita-se às hipóteses de fortuito interno. 2. A utilização de senha e token pessoais, sem início de prova de vulnerabilidade do sistema bancário ou falha na prestação do serviço, afasta a responsabilidade civil da instituição financeira." Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, XXXV; CPC, arts. 292, II, V e § 3º, 85, §§ 2º e 11, 487, I; CDC, art. 14, § 3º, II. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; STJ, Tema Repetitivo nº 466; STJ, Tema*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*Repetitivo nº 1.059. (TJSP; Apelação Cível 1034548-34.2024.8.26.0506; Relator Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2025; Data de Registro: 30/09/2025)*

Ante o exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso de apelação interposto para manter integralmente a sentença recorrida.

Diante disso, majoro os honorários advocatícios sucumbenciais devidos pela apelante para 12% (doze por cento) sobre o valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, observada a condição suspensiva de exigibilidade decorrente da gratuidade de justiça (art. 98, § 3º, do CPC).

Não há obrigatoriedade de o órgão julgador se manifestar sobre todos os argumentos apresentados pelas partes, bastando que fundamente adequadamente sua decisão, demonstrando o raciocínio jurídico que o conduziu à conclusão adotada.

Para fins de acesso às instâncias extraordinárias, não se exige a menção expressa a cada dispositivo legal invocado pelas partes. O entendimento consolidado do Superior Tribunal de Justiça é no sentido de que, para caracterização do prequestionamento, basta que a matéria tenha sido efetivamente decidida, sendo dispensável a citação numérica dos dispositivos legais (ED no RMS nº 18.205-SP, rel. Min. Felix Fischer, j. 18/04/2006).

JÚLIO ZANLUQUI

Relator