



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000234385**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011879-79.2024.8.26.0637, da Comarca de Tupã, em que é apelante SICOOB COCRED COOPERATIVA DE CRÉDITO, são apelados JC COMBUSTÍVEIS LTDA e FALEIROS & CIA LTDA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente) E JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA.

São Paulo, 18 de março de 2026.

**SIDNEY BRAGA**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**APELAÇÃO CÍVEL N.º 1011879-79.2024.8.26.0637**

**Comarca: Tupã (3ª Vara Cível)**

**Apelante: SICOOB COCRED COOPERATIVA DE CRÉDITO**

**Apelado(a): J.C. COMBUSTÍVEIS LTDA. E OUTRO**

**Juiz(a): EDSON LOPES FILHO**

**VOTO N.º 7.636**

**APELAÇÃO - DIREITO BANCÁRIO - FRAUDE - AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE TRANSAÇÕES BANCÁRIAS C.C. RESTITUIÇÃO VALORES - GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO.**

**Sentença de procedência - Insurgência recursal da ré - Parte autora que sustenta que seu representante legal recebeu, em seu telefone pessoal, ligação de número atribuído à ré, em que o interlocutor se apresentou como funcionário da cooperativa e responsável por informar aos cooperados sobre a atualização de segurança do “Internet Banking”, confirmando as informações pessoais do representante legal e das contas, instruindo o cooperado a baixar uma atualização do aplicativo nos computadores da empresa - Realização da atualização que funcionou através de *link* fornecido pelo falso preposto e sem fornecimento de senha e/ou autorização de acesso às contas bancárias - Autoras que, após baixar o aplicativo, notaram a realização de pagamentos de boletos de terceiros - Ré que estornou parte dos valores - Caso concreto - Fraude perpetrada por terceiros - Narrativa fraudulenta que é de fácil identificação pelo homem médio - Conduta do golpista amplamente conhecida e divulgada pelas casas bancárias e cooperativas de crédito - Negligência em não contatar diretamente o gerente para apuração da necessidade de atualização de aplicativo, considerando que, como afirma, já estava desconfiando das ligações e *e-mails* recebidos dias antes - Conduta da parte autora que foi determinante para a consumação da fraude, vez que seguiu as instruções passadas por uma pessoa desconhecida - Hipótese que, em princípio, atrairia a culpa exclusiva da vítima e de terceiro de má-fé - Peculiaridades do caso concreto, porém, a indicar que há, também, responsabilidade da ré pela falha de segurança verificada ao permitir a realização de operações sequenciais em desconformidade com o perfil da parte correntista - Hipótese de culpa concorrente - Cabimento da declaração de inexigibilidade de apenas metade do valor das transações não reconhecidas - Precedentes. Sentença reformada para julgar parcialmente procedente a pretensão inicial - Sucumbência recíproca reconhecida.**

**Dá-se parcial provimento ao recurso.**

1. Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 243/246 que julgou procedente a ação de reconhecimento de nulidade de transações bancárias c.c. restituição de valores, movida por J.C. Combustíveis Ltda. e Faleiros e Cia. Ltda., a fim de condenar a ré a restituir o valor de R\$79.495,69 à requerente FALEIROS E CIA LTDA e o valor de R\$109.676,00 à requerente J.C. COMBUSTÍVEIS LTDA, bem como ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação.

Apela a ré (fls. 250/265) alegando, em síntese, que as provas contundentes nos autos demonstram a ausência de culpa do réu, que não participou nem concorreu para o evento; a fraude somente ocorreu em razão dos atos praticados pela parte autora, que forneceu suas informações pessoais e sigilosas, permitindo acesso aos fraudadores para subtração das quantias das contas correntes; não estão presentes os pressupostos da responsabilidade civil, pois há culpa exclusiva da parte autora e de terceiro; não houve falha na prestação de serviços; a parte autora confessa que atendeu integralmente todos os comandos do fraudador; não houve vazamento ou acesso indevido por terceiros aos sistemas e bancos de dados do réu; em momento algum, a parte autora se preocupou em ligar na agência e falar com sua gerente pessoal ou tomar qualquer outra medida que fosse compatível com a situação vivida (acesso e validação de operações junto ao sistema), no intuito de averiguar as informações prestadas pelo golpista e a real situação da sua conta corrente ou atividade bancária naquele momento; a parte autora confessa que, acreditando no golpista, confirmou os dados pessoais do seu representante e das informações das contas, baixou o aplicativo para atualização do *internet banking* SICOOB nos computadores da empresa e efetuou o *login* diretamente no link enviado pelo golpista; toda a validação da operação se deu unicamente por meio do aparelho devidamente cadastrado; a ré não liga para seus correntistas requerendo atualização, ativação ou leitura de QR Code, conforme aviso constante do seu site.

Recurso tempestivo, preparado (fls. 266/267) e respondido (fls. 272/297).

**É o relatório.**

2. A relação jurídica sub examine é nitidamente de consumo e, por isso, impõe-se sua análise dentro do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual do consumidor, ainda que por equiparação (CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII, c.c. 29).

Superadas as preliminares, o recurso comporta parcial provimento.

Segundo a narrativa inicial, no final de abril/2024, as empresas autoras passaram a receber ligações em seus estabelecimentos de uma pessoa que se dizia representante da SICOOB, relativo ao setor de segurança de transferências virtuais, e essa pessoa pedia para que uma atualização fosse realizada na máquina das empresas, no intento de promover maior proteção, mas autoras não realizaram qualquer atualização.

Em 29/04/2024, as empresas receberam em seu e-mail institucional uma informação com assunto “Informativo Sicoob”, em que se indicava aos cooperados baixar um novo “Internet Banking” da SICOOB, informando, inclusive, como deveria ser realizado o procedimento. Porém, não efetuaram qualquer procedimento

Todavia, em 03/05/2024, o representante das empresas autoras, Sr. Robson Faleiros, recebeu em seu telefone pessoal uma ligação oriunda do nº (14) 3495-1160 - número oficial da ré - em que o atendente se apresentou como funcionário do réu e responsável por informar aos cooperados sobre atualização de segurança do “Internet Banking”, confirmou todas as informações pessoais do representante e informações das contas das empresas requerentes e afirmou que o cooperado deveria baixar uma atualização do “Internet Banking” SICOOB nos computadores da empresa.

Sentindo confiança no atendente, o representante legal efetuou o procedimento informado mediante acesso ao *link* fornecido pelo falso funcionário, porém sem o fornecimento de senha e/ou autorização de acesso às contas correntes.

Após baixar o aplicativo, notou o pagamento de inúmeros boletos, em 07/05/2024, e percebeu que foi vítima de golpe:

a) da conta da empresa Faleiros, foi efetuado o pagamento de 5 boletos de R\$19.999,00, cada, tendo como beneficiário “Mercado Pago Inst. Pag. Ltda”, totalizando o prejuízo de **R\$99.995,00**;

b) da conta da empresa J.C. Combustíveis, foi efetuado o pagamento de 2 boletos de R\$19.999,00, 1 boleto de R\$19.849,00, 1 boleto de R\$28.419,00 e 1 boleto de R\$49.679,00, tendo como beneficiário “Mercado Pago Inst. Pag. Ltda”, totalizando o prejuízo de **R\$138.095,00**.

Compareceu na agência para solicitar o bloqueio e o estorno dos valores indevidamente debitados das contas.

Apesar de reconhecer o ilícito, a ré efetuou, em 31/05/2024, apenas a devolução de um único valor de cada conta:

a) R\$20.499,31 à empresa Faleiros, ainda restando a devolução de **R\$79.495,69**;

b) R\$28.419,00 à J.C. Combustíveis, ainda restando a devolução de **R\$109.676,00**.

Argumentando com a falha na prestação de serviços e com movimentações atípicas nas contas, pleiteou a devolução do montante de R\$189.717,69.

Após regular tramitação, sobreveio o decreto de procedência, com base nos seguintes fundamentos:

*“Com efeito, diante da narrativa inicial, caberia à parte requerida, por possuir meios para tanto, comprovar nos autos os acessos efetivamente realizados nas contas das requerentes, o que não ocorreu. Pelo contrário, a requerida, a despeito dos aparatos tecnológicos que certamente possui à sua disposição, limitou-se a juntar documentos que meramente confirmam as realizações dos pagamentos.*

*Ainda, o fato de terceiros desconhecidos terem utilizado de minuciosas informações pessoais das requerentes, reforça a falha da requerida.*

*Nesse sentido: (...).*

*Ademais e em especial, destaque-se que o golpe ocorreu mediante acesso ao sistema de “internet banking” das requeridas, o que, embora supostamente tenha se iniciado por aceite das requerentes à mensagem*

*fraudulenta remetida via e-mail (p. 33/34), demonstra a falha de segurança no serviço digital ofertado pela requerida.*

*Assim, tendo por provados o defeito do serviço e o nexo de causalidade existente entre ambos, impõe-se a devolução postulada, uma vez que a ré, ao colocar, à disposição a utilização de seus serviços, assume os riscos por se tratar de opção sua, responsabilizando-se pelas falhas dele decorrentes, não podendo as autoras ser penalizadas pelo fato de terceiros terem utilizado seus dados de forma indevida.*

*Como prestadores de serviços, correm por conta da requerida os riscos do seu empreendimento, cabendo-lhe arcar com os prejuízos decorrentes de eventual estelionato, como no caso em tela (fortuito interno). Tal atividade, em razão da incontroversa astúcia dos que a praticam, deve ser desenvolvida com redobrada cautela pelos que a exercem.*

*Cabe aos prestadores de serviços aparelharem-se adequadamente para melhor apurar as fraudes. Na verdade, deveria a ré ter se utilizado de todos os meios para não causar prejuízos às autoras e só afastaria a sua responsabilidade se comprovasse a culpa exclusiva das requerentes ou de terceiros, o que, repito, não restou comprovado, pois como é cediço, o estelionato configura fortuito interno, incapaz de excluir a responsabilidade de indenizar.”.*

Respeitados os argumentos, a r. sentença merece parcial reforma.

Pois bem.

O art. 14 do Código de Defesa do Consumidor estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de tais serviços.

O parágrafo 1º desse dispositivo define o que é serviço defeituoso, ou seja, aquele que não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido.

Além disso, o parágrafo 3º do mesmo artigo prevê, como excludentes da responsabilidade civil do fornecedor, a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro e a prova da inexistência do defeito.

Entretanto, na hipótese, a eventual ação de terceiros fraudadores está inserida dentro dos riscos naturais e inerentes à atividade econômica lucrativa explorada pelo réu.

Incide na espécie a teoria do risco-proveito, fundada na livre iniciativa (CF, arts. 1º, IV, c.c e 170), que relega ao empreendedor, de modo exclusivo, o ônus da atividade econômica lucrativa explorada no mercado, tanto é que o dever de indenizar surge independentemente da existência de culpa (CDC, art. 14).

Aplica-se o enunciado da Súmula n.º 479 do STJ, segundo a qual *"as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias"*.

Nesse sentido, há firme orientação do Superior Tribunal de Justiça acerca da responsabilidade objetiva dos bancos por danos causados por culpa exclusiva de terceiros que possam ser atribuídos a fortuito interno.

A respeito, a questão foi pacificada no Recurso Especial n.º 1.197.929, julgado pelo rito dos Recursos Especiais Repetitivos:

*RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido.*

Desse modo, somente a prova de inexistência do defeito na prestação dos serviços, de culpa exclusiva da vítima ou da existência de fortuito externo poderiam afastar a responsabilidade do banco apelante.

O fortuito interno está intimamente ligado à atividade desenvolvida e prestada pela instituição financeira, como a contratação, liberação de crédito e utilização de seus sistemas eletrônicos.

No caso dos autos, verifica-se que a parte autora foi vítima do

golpe da falsa central de atendimento, vez que recebeu contato por telefone, acreditando se tratar de funcionário do banco e seguiu as instruções do estelionatário.

Aqui é importante notar que a parte autora não se acautelou em procurar o gerente para confirmar a necessidade de tal procedimento, eis que, expressamente, confessou (CPC, art. 389) ter recebido, antes da efetivação do golpe, ligações e email, dos quais suspeitou, com o mesmo propósito de atualização da segurança do aplicativo (fls. 02):

*“(...) de uma pessoa que se dizia representante da SICCOOB, relativo ao setor de segurança de transferências virtuais, e essa pessoa pedia para que uma atualização fosse realizada na máquina das empresas, no intento de promover maior proteção, mas autoras não realizaram qualquer atualização.*

*Em sequência, precisamente na data de 29/04/2024, as empresas Requerentes receberam em seu e-mail institucional uma informação com assunto “Informativo Sicoob”, em que se indicava aos cooperados baixar um novo “Internet Banking” da SICCOOB, informando, inclusive, como deveria ser realizado o procedimento.*

*Apesar do e-mail recebido as autoras não efetuaram qualquer procedimento naquele momento.”*

A propósito, a parte autora não demonstrou ter procurado o réu após o recebimento de tais ligações e email anteriores (fls. 33) para alertar sobre o que estava acontecendo e solicitar apurações.

E a conduta do golpista é amplamente conhecida e divulgada pelas casas bancárias e cooperativas de crédito, que alertam que não ligam “*solicitando ativação de celular expirado, atualização de segurança e nem leitura de QRCode*” (fls. 143), não tendo a parte autora impugnado tal informação em sua réplica.

Houve, indiscutivelmente, conduta imprudente da parte autora.

De mais, a mais, não ficou esclarecido o lapso temporal entre a ligação do fraudador ter ocorrido em 03/05, conforme *print* de tela de fls. 35 e os débitos dos pagamentos dos boletos em 07/05/2024 (fls. 57 e 84).

A hipótese, em princípio, seria de fortuito externo.

**Entretanto, o caso apresenta peculiaridades que indicam a concorrência de culpa.**

O substrato fático-probatório dá conta de que a parte autora seguiu as orientações do interlocutor e possibilitou ao estelionatário, mediante o acesso a *link* por ele enviado, a efetivação dos pagamentos de boletos em favor de terceiros.

De outro lado, também é certo que o réu agiu com negligência ao não se atentar para o perfil de utilização das contas e serviços bancários pela parte autora.

Não se ignora que os extratos bancários das autoras (fls. 54/72 e 77/118) relevam intensa movimentação bancária, inclusive de pagamentos de boletos em valores até superiores aos aqui impugnados.

Entretanto, o réu permitiu os pagamentos de boletos sequenciais (4397, 4398, 4399, 4401, 4402 e 4571, 4572, 4574, 4575 e 4576), em valores idênticos (R\$19.999,00) e em mesma data (07/05/2024 – fls. 57 e 84), tanto que o réu optou por devolver, na esfera administrativa, justamente o valor discrepante (R\$28.419,00).

Registre-se que o réu não logrou êxito em demonstrar, em concreto, que as transações impugnadas se adequavam ao perfil de consumo do autor, na hipótese, pagamento de boletos sequenciais, em valores idênticos e em mesma data.

Nessa conformidade, apenas o fato de as transações terem sido realizadas em tais circunstâncias seria suficiente para que o sistema de segurança do serviço bancário devesse detectar que criminosos estavam tendo acesso aos dados da parte autora.

As operações fraudulentas poderiam ter sido obstadas, caso realmente fossem adotadas medidas de segurança por parte do réu.

Entretanto, o réu, ao invés de bloquear tais operações de imediato, permitiu a compensação dos boletos.

Enfim, cabia ao réu demonstrar a regularidade das transações mediante a **observância do perfil do consumidor**, isto é, comprovar que as transações aqui refutadas se enquadrariam no perfil da parte autora, considerando as particularidades atípicas dos pagamentos de boletos sequenciais, de idênticos valores

e na mesma data.

Mas a parte ré desse ônus não se desincumbiu.

A respeito da verificação do perfil de utilização do correntista, o C.

STJ decidiu:

*CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. 1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023. 2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor. **3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores.** 4. **A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto.** 5. **Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira.** 6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/STJ: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". 7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor. 8. Na hipótese, inclusive, verifica-se*

*que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado. (REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023.) (destaque nosso)*

Desta forma, apesar da conduta imprudente da parte autora, ao não adotar cautela mínima ao receber a ligação telefônica e seguir as instruções dadas para atualização de aplicativo, sem antes confirmar a idoneidade das informações, concorrendo para que fossem efetuadas transações em favor de terceiros desconhecidos, houve, de igual modo, negligência por parte do réu no dever de adotar todas as providências ao seu alcance para garantir a segurança dos serviços que disponibiliza e com os quais obtêm o lucro de sua atividade empresarial.

Nesse tipo de prática criminosa, a conduta da vítima é essencial para o êxito do golpe.

Portanto, se a parte autora tivesse adotado a conduta elementar de confirmar com seu gerente bancário, inclusive tê-lo avisado acerca das ligações e email recebido, não teria colaborado para que as transações fossem realizadas.

Daí porque é de rigor o reconhecimento da culpa concorrente.

Assim, o caso é de declaração de inexigibilidade apenas parcial do débito, de modo que a parte autora arcará com metade do prejuízo e o réu com a outra metade.

No sentido do quanto acima decidido:

*DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. RECURSO DE APELAÇÃO. GOLPE DA QUITAÇÃO. **RESPONSABILIDADE OBJETIVA DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. CULPA CONCORRENTE VERIFICADA.** DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. PARCIAL PROVIMENTO DO RECURSO. I. CASO EM EXAME *Apelação interposta pela instituição financeira**

*ré contra sentença que a condenou ao pagamento de indenização por danos materiais e morais em razão de golpe praticado contra o autor, que realizou transferências acreditando se tratar de quitação de empréstimo por ele contratado junto a outro Banco. A sentença reconheceu a responsabilidade objetiva do banco réu e determinou a devolução do valor transferido (R\$8.525,40), além de condená-lo ao pagamento de R\$10.000,00 por danos morais. O réu recorre, alegando, entre outros pontos, sua ilegitimidade passiva, inexistência de nexo causal e a culpa exclusiva da vítima.*

*II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO* São questões controvertidas: (i) a responsabilidade da instituição financeira pelo golpe praticado por terceiros no contexto de suas operações bancárias; (ii) o reconhecimento de eventual culpa do autor na ocorrência do dano; (iii) a existência de danos morais passíveis de indenização.

*III. RAZÕES DE DECIDIR* As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, conforme Súmula 479 do STJ. No caso, uma das contas utilizadas para a prática do golpe foi aberta no banco recorrente, evidenciando falha de segurança e ausência de cautelas adequadas na verificação dos documentos para abertura de conta. O autor, ao não adotar as cautelas devidas e atrasar a comunicação sobre o ocorrido, contribuiu para o sucesso da fraude, caracterizando culpa concorrente, nos termos do art. 945 do Código Civil. O autor não experimentou ofensa aos seus direitos de personalidade por ato praticado pelo réu que justificasse indenização por danos morais, uma vez que foi vítima de golpe praticado por terceiros.

*IV. DISPOSITIVO E TESE* Recurso parcialmente provido. Tese de julgamento: *As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes praticadas por terceiros no contexto de suas operações bancárias, conforme Súmula 479 do STJ. A culpa concorrente do autor, que não adotou cautelas mínimas e demorou a comunicar o golpe, implica a redução proporcional da condenação, nos termos do art. 945 do Código Civil. A indenização por danos morais não se aplica quando a lesão aos direitos de personalidade decorre de crime e não de ato praticado pelo réu. Dispositivos relevantes citados: CC/2002, art. 945; CDC, art. 42, parágrafo único; BACEN, Resolução nº 4.753/2019. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula nº 479; TJSP, TJSP, Apelação Cível nº 1000547-40.2022.8.26.0523, Rel. Des. César Zalaif, Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado, j. 03/04/2024; TJSP, Apelação Cível nº 1117771-41.2021.8.26.0100, Rel. Des. Alberto Gosson, Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado, j. 22/11/2022; TJSP, Apelação Cível nº 1076706-32.2022.8.26.0100, Rel. Des. Lígia Araújo Bisogni, Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado, j. 28/08/2024; TJSP, Apelação Cível nº 1007527-80.2023.8.26.0001, Rel. Des. João Battaus Neto, Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2), j. 13/09/2024. (TJSP; Apelação Cível 1002959-37.2023.8.26.0125; Relator (a): Rosana Santiso; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau –*

**Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Capivari - 2ª Vara;  
Data do Julgamento: 30/09/2024; Data de Registro:  
30/09/2024)**

*Declaratória de inexistência de débito c.c. restituição em dobro e indenização por danos morais – Contratos de empréstimos consignados em benefício previdenciário não reconhecidos pela autora – Alegação da autora de que entabulou com pessoa que se apresentou como funcionária do Banco réu tratativa para portabilidade de empréstimo que possui com outra instituição financeira, sendo surpreendida com os contratos de empréstimos fraudulentos, não solicitados ou contratados - Aplicação do Código de Defesa do Consumidor (súmula 297 do STJ) – Responsabilidade objetiva do Banco réu – As instituições financeiras respondem objetivamente por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias (Súmula 479 do STJ) – Fraudador que se passou por funcionário do banco réu com conhecimento de dados pessoais da autora – Contratação de empréstimos por fraudador – Falha no sistema do Banco evidenciada – Conduta da autora que, por sua vez, encontra-se dissociada do padrão de conduta que razoavelmente se espera de pessoa com meridiana clareza e discernimento, facilitando o acesso do fraudador a seus dados bancários sensíveis e, posteriormente, transferindo os valores creditado em sua conta corrente para pessoa jurídica diversa do Banco réu – Culpa concorrente da instituição financeira e da autora evidenciada – Prejuízos materiais relativos à contratação dos empréstimos bancários a serem repartidos na mesma proporção entre as partes, por se tratar a hipótese de culpa concorrente – Inteligência do art. 945 do Código Civil – Danos morais inexistentes diante da falta de cautela da autora ao facilitar o acesso dos fraudadores a seus dados bancários e transferir os valores mutuados para pessoa jurídica diversa do Banco réu – Ação julgada parcialmente procedente – Recurso provido em parte. (TJSP; **Apelação Cível 1002949-50.2024.8.26.0224; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2024; Data de Registro: 30/09/2024).***

Nesse contexto, resolve-se reformar parte da r. sentença para, julgando parcialmente procedente a pretensão inicial, declarar a inexigibilidade parcial dos débitos relativos aos pagamentos dos boletos impugnados, de modo que a parte autora ficará responsável pelo pagamento da outra metade, arcando a ré com o prejuízo do restante, conforme os encargos determinados pela r. sentença.

Diante da sucumbência recíproca, ora reconhecida, cada parte arcará com o pagamento de metade das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios ao advogado adverso, estes fixados globalmente em 10% do



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

valor atualizado da condenação (valor a ser restituído pelo réu), sendo devidos metade deste valor pelo autor e pelo réu, vedada a compensação.

Anote-se o prequestionamento da matéria, observando que não há necessidade do julgador indicar expressamente todos os dispositivos legais invocados pela parte para que tenha acesso aos Tribunais Superiores.

**3.** Ante o exposto, voto por dar parcial provimento ao recurso.

**SIDNEY BRAGA**  
**Relator**