



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001291053

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015408-87.2024.8.26.0320, da Comarca de Limeira, em que é apelante COOPERATIVA DE CREDITO CREDICITRUS, é apelado ÁLAMO COMUNICAÇÃO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) 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 FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), RUI PORTO DIAS E RICARDO PEREIRA JÚNIOR.

São Paulo, 12 de dezembro de 2025.

MARCOS DE LIMA PORTA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação: 1015408-87.2024.8.26.0320

Apelante: Cooperativa de Credito - Sicoob Credicitrus

Apelada: Alamo Comunicação

Comarca: Limeira

Voto n. 12592

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. PARCIAL PROVIMENTO.

I. Caso em Exame

Ação declaratória cumulada com pedido de indenização por danos materiais e morais proposta por Álamo Comunicação contra Cooperativa de Crédito - Sicoob Credicitrus. A demandante alega ter sido vítima de golpe, resultando em transações fraudulentas de R\$ 10.000,00 e R\$ 49.000,00. A sentença de primeira instância julgou parcialmente procedente o pedido, condenando a demandada a indenizar a demandante pelos prejuízos materiais, descontando o valor já estornado.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar se as transações fraudulentas decorreram de culpa exclusiva da consumidora ou de falha na prestação de serviços da instituição financeira.

III. Razões de Decidir

3. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, conforme Súmula 297 do STJ.

4. A responsabilidade do banco é objetiva, cabendo-lhe o ônus de comprovar a validade das transações. A falha no dever de segurança e monitoramento das operações bancárias foi constatada, caracterizando a responsabilidade do banco.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso parcialmente provido. Reconhecimento da culpa concorrente, determinando que cada parte arcará com metade dos danos materiais.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do banco por

falhas na segurança das transações. 2. Reconhecimento da culpa concorrente da consumidora.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, art. 14, caput e § 3º; Código Civil, art. 389, parágrafo único, art. 406, caput e § 1º.

Jurisprudência Citada:

TJSP, Apelação Cível 1000688-54.2024.8.26.0405, Rel. Des. José Wilson Gonçalves, 11ª Câmara de Direito Privado, j. 11/07/2025.

TJSP, Apelação Cível 1004698-15.2024.8.26.0156, Rel. Des. Fábio Podestá, 21ª Câmara de Direito Privado, j. 10/07/2025.

Trata-se de ação declaratória c.c. indenização por danos materiais e morais, proposta por Alamo Comunicação em face de Cooperativa de Credito - Sicoob Credicitrus alegando, em síntese, que em 02.07.2024, recebeu ligação de pessoa que se identificou como funcionário do banco apelante. O golpista informou sobre a necessidade de atualização de segurança do aplicativo, direcionando a um link que gerou um QR Code. Após, verificou a realização de duas transações,

uma de R\$ 10.000,00 para "Mercado Pago Inst Pag Ltda" e outra de R\$ 49.000,00 para "Mercadopagop.com Representações". Registrou boletim de ocorrência e procurou solução administrativa, tendo o apelante estornado R\$ 10.901,45. Ao final, pediu que fosse reconhecida a inexigibilidade de todas as transações, retornando ao *status quo ante*, bem como condenação do ora apelante ao pagamento de indenização por danos morais.

Sobreveio a r. sentença de fls. 171/174, que julgou: "PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido inicial formulado por ÁLAMO COMUNICAÇÃO contra COOPERATIVA DE CRÉDITO CREDICITRUS - SICOOB CREDICITRUS, para CONDENAR a ré a indenizar a autora pelo prejuízo material sofrido, no valor das duas operações fraudulentas (R\$ 49.000,00 e R\$ 10.000,00), descontando-se o valor já creditado (R\$ 10.901,45), perfazendo o total de R\$ 48.098,55, com correção monetária de acordo com os índices divulgados na tabela prática para atualização de débitos judiciais, elaborada pelo E. Tribunal de Justiça de São Paulo, desde a data dos respectivos lançamentos, até a data de início da produção dos efeitos da Lei nº 14.905/2024, no dia 30/08/2024, quando então passará a ser corrigida pelo IPCA (artigo 389, parágrafo único, do CC) e juros de mora de 1% ao mês desde a citação, até a data de início

da produção dos efeitos da Lei nº 14.905/2024, no dia 30/08/2024, quando então passarão a ser calculados pela SELIC menos o IPCA (artigo 406, caput e § 1º, do CC). Cada parte arcará com as custas e despesas a que deu causa. Condeno a ré ao pagamento de honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação. Condeno a autora ao pagamento de honorários advocatícios fixados em 10% do valor do pedido de indenização por danos morais” (fl. 173).

Apela o banco às fls. 178/198, alegando inexistência de falha na prestação do serviço, que a apelada que realizou as transações dando acesso aos golpistas, inexistência de nexos causal e culpa exclusiva do consumidor.

Contrarrazões de apelação às fls. 204/211.

Recurso tempestivo e preparo devidamente recolhido (fls. 199/200).

Esse é o relatório.

Conheço do recurso, pois presentes os requisitos legais.

No mérito, o recurso merece parcial provimento.

No caso, aplico o Código de Defesa do Consumidor, consoante entendimento consolidado na

Súmula n.º 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, que possui o seguinte enunciado:

O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

O cerne da controvérsia reside em aferir se as transações, objeto do pleito, decorreram de culpa exclusiva da consumidora ou de falha na prestação de serviços das instituições financeiras.

Diante da impugnação da parte requerente quanto à autenticidade das transações, cabia ao banco o ônus de comprovar sua validade.

Já é conhecido o golpe pelo qual estelionatários entram em contato com suas vítimas e, aproveitando-se de sua vulnerabilidade e desconhecimento de mecanismos de contratação digital, induzem-nas a realizar operações indesejadas, o conhecido “golpe da falsa central de atendimento”.

Tudo indica que este é o caso. Há demonstração de que a requerente foi orientada a realizar a atualização de segurança em seu aplicativo do banco, sendo disponibilizado um link e gerado um QR Code, e ela, de boa-fé, que clicou no *link*, possivelmente dando acesso aos seus dados bancários, que resultou nas transações contestadas.

O apelante ofertou serviços e mecanismos de contratação rápida digital. A fraude foi

possibilitada em razão do oferecimento desse serviço a consumidor vulnerabilizado. Em que pese o direito de contratar entre as partes, o banco deve se responsabilizar pelos riscos do negócio que oferece e, no caso de eventuais fraudes, contendo tal vício de vontade.

Não se nega o avanço da tecnologia e consequentemente a contratação pela via digital, no entanto, a documentação apresentada não comporta elementos que demonstrem a validade e identidade das operações bancárias.

Frise-se por oportuno que, embora os avanços tecnológicos tenham possibilitado novas formas de contratação e aquisição de produtos e serviços em diversas esferas, garantindo, inclusive, celeridade nas transações, é importante que não se perca nesse caminho o princípio basilar nas relações de consumo, qual seja, a boa-fé objetiva, que tem como consectários o dever de transparência, de informação e de segurança para com os consumidores. Ademais, convém destacar a vulnerabilidade da parte requerente enquanto consumidora.

Isto posto, o requerido não se desincumbiu de comprovar a validade da contratação.

Tanto é verdade, que o próprio banco, ainda extrajudicialmente, estorno parte dos

valores irregularmente transferidos da conta da apelada.

Necessário, portanto, analisar a culpa das partes e o nexó causal quanto ao dano.

Da análise das provas contidas nos autos verifico que, em 02.07.2024, recebeu ligação de pessoa que se identificou como funcionário do banco apelante. O golpista informou sobre a necessidade de atualização de segurança do aplicativo, direcionando a um link que gerou um QR Code. Após, verificou a realização de duas transações, uma de R\$ 10.000,00 para "Mercado Pago Inst Pag Ltda" e outra de R\$ 49.000,00 para "Mercadopagop.com Representações". Registrou boletim de ocorrência e procurou solução administrativa, tendo o estorno pelo apelante de R\$ 10.901,45.

Não obstante a alegação do banco apelante quanto à culpa exclusiva da demandante, tiro dos elementos de convicção coligidos que as operações bancárias fogem do padrão de consumo, pois se traduziram em débito de elevada monta, totalmente atípico do usual, logo após operação de crédito de elevada monta.

Cabia à instituição financeira monitorar as operações efetuadas pela consumidora e, no caso de suspeita de fraude, bloqueá-las.

Isto porque as instituições financeiras possuem setor antifraude, destinado a analisar o perfil dos titulares e monitorar as transações incompatíveis com a utilização regular dos produtos pelo consumidor.

Nesse sentido, o E. TJSP já decidiu:

GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. SENTENÇA DECLARANDO A INEXIGIBILIDADE DAS OPERAÇÕES E NEGANDO INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSO DO AUTOR E DO RÉU. 1. Autor que, seguindo procedimento passado por suposto preposto do banco, por telefone, dando total acesso aos seus dados bancários, contribuiu para a prática fraudulenta. Contudo, as operações destoaram do seu perfil de consumo. Participação culposa inicial do autor que, no caso concreto, não impede a configuração da responsabilidade civil objetiva do banco. Caracterização de falha no que atina ao dever de proteção do patrimônio sob custódia do banco. Concausa, porém, que faz incidir a norma do art. 945 do Código Civil. Indenização fixada pela metade. Alteração da sentença, nesses termos. 2. Danos morais que, nesse caso, não são presumidos, dependendo de indicação precisa e de prova inequívoca. Situação de contrariedade, aborrecimento ou dissabor que não gera dano moral indenizável. Ademais, a luta pelo reconhecimento do direito, por via administrativa ou por via judicial, não implica dano moral, mas sim ônus inerente à vida social. Também não produz danos moral presumido a privação de valer em pecúnia, sobretudo quando o próprio consumidor contribuiu com a privação. Sentença mantida. 3. Recurso do réu provido em parte e recurso do autor consequentemente desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1000688-54.2024.8.26.0405; Relator Desembargador (a): José Wilson Gonçalves; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/07/2025; Data de Registro: 11/07/2025)

AÇÃO DECLARATÓRIA C/C INDENIZATÓRIA – Julgamento de parcial procedência – Golpe da Falsa Central de Atendimento – APELAÇÃO DE AMBAS AS PARTES - Intempestividade do recurso do réu, eis que interposto após transcorridos quinze dias úteis da publicação da r. sentença – Não conhecimento – MÉRITO - Ligação telef nica realizada por terceiro de má-fé, que induziu a autora a realizar transações pix para cancelamento de suposto empréstimo contratado - Autora que comunicou a agência após a realização da

transação e elaborou Boletim de Ocorrência, sendo um, dos quatro empréstimos, cancelado pela instituição financeira – Operações seguidas e desconexas com o perfil de consumo do correntista, dado o considerável valor - Falha do dever de segurança e cuidado de monitoramento do perfil da consumidora – Vício do serviço configurado – Art. 14 do CDC - Fortuito interno, inerente à atividade explorada pelo Banco - Súmula 479 do C. STJ – DANO MORAL – Fatos narrados que extrapolam a esfera do mero aborrecimento, notadamente por ter que arcar com os descontos por contratações não realizadas, sendo que o banco reconheceu a fraude em relação a um dos empréstimos - Valor da indenização que deve atender aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade – Quantum arbitrado em R\$ 10.000,00, que atende as especificidades do caso concreto – Precedente desta C. Câmara - Eventual quantia descontada da conta da consumidora deverá ser devolvida em dobro, conforme entendimento do C. Superior Tribunal de Justiça (EREsp 1.413.542/RS) - SENTENÇA REFORMADA – Ônus de sucumbência integralmente atribuído ao banco - RECURSO DA AUTORA PROVIDO; NÃO CONHECIDO O RECURSO DO RÉU. (TJSP; Apelação Cível 1004698-15.2024.8.26.0156; Relator Desembargador (a): Fábio Podestá; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Cruzeiro - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/07/2025; Data de Registro: 10/07/2025)

A instituição bancária enquadra-se na definição legal de fornecedor, consoante o disposto no art. 3º, caput, do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que se organiza empresarialmente para oferta do serviço financeiro no mercado de consumo.

A responsabilidade do banco, como prestador de serviços, é objetiva e só elidida nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (art. 14, caput e § 3º, do Código de Defesa do Consumidor). Tal entendimento decorre da teoria do risco do negócio, a qual afirma, segundo Carlos Roberto Gonçalves:

(...) funda-se no pressuposto de que o banco, ao exercer sua atividade com fins de lucro, assume o risco dos danos que vier a causar. A responsabilidade deve recair sobre aquele que aufera os cômodos (lucros) da atividade, segundo o basilar princípio da teoria objetiva: Ubi emolumentum, ibi onus. (GONÇALVES, Carlos Roberto. Responsabilidade Civil. 8ª Edição, 2003, p. 339).

Conforme denoto na teoria do risco do negócio, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento, independentemente de culpa. A responsabilidade decorre de simples fato de dispor-se alguém a realizar atividade de produzir, distribuir e comercializar produtos ou executar determinados serviços.

Neste diapasão, forçoso reconhecer que o agente criminoso obteve sucesso em sua empreitada, situação que, por si, comprova a falibilidade do sistema de segurança do demandado, possibilitando a prática do ato ilícito por terceiro, nascendo o direito de a parte lesada ser ressarcida pelos prejuízos.

Verifico o fortuito interno da instituição financeira, sob a qual recai a responsabilidade objetiva de indenização pelo dano causado; aliás, essa é a inteligência da Súmula 479 do STJ, que tem o seguinte enunciado:

As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. (SÚMULA 479, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em

27/06/2012, DJe 01/08/2012).

Daí a necessidade de declarar a inexigibilidade dos débitos em discussão.

Contudo, necessário o reconhecimento da culpa concorrente.

Certamente a falta de cuidado da consumidora contribuiu para concretização da fraude. A parte demandante deixou de procurar por canais oficiais para confirmação quanto à legitimidade da informação que lhe era passada via telefone.

Apesar de a demandante não ter especificado qual foi o teor do contato telefônico e ter negado a realização direta de todas as transações, é certo que a culpa concorrente foi caracterizada, pois foram realizadas transações que exigiram sua confirmação com senha pessoal.

Certamente, para a realização da fraude, foi necessária alguma medida que caberia somente à demandante. Se assim não o fosse, não haveria necessidade de os criminosos entrarem em contato telefônico.

Apesar da aparência de legitimidade conferida pelo acesso dos criminosos a informações privilegiadas, é notória a pluralidade de golpes realizados diariamente. Também deveria levantar suspeitas, acerca

de possibilidade de fraude, o fato de que foram realizados procedimentos em valores elevados.

Nem há que se falar em vazamento de dados. De fato, para a efetuação da fraude, certamente foi necessário que informações sigilosas chegassem ao conhecimento dos criminosos. Entretanto, a parte demandante deixou de produzir qualquer prova que indicasse o sistema interno do banco como a origem do vazamento dos dados.

É conhecida a pluralidade de aparelhos eletrônicos como computadores e celulares, utilizados no dia a dia. Também não se ignora a vastidão da disseminação de informações por diversos bancos de dados em diversos sítios. Seria até mesmo possível que o próprio aparelho da demandante tenha sido alvo de invasão e roubo de informações. Dessa forma, diante da pluralidade de fontes de informação pelas quais a prática delituosa pode ter sido perpetrada, não é possível deduzir que o vazamento de informações se deu dentro da instituição bancária.

Neste sentido, a sentença comporta reforma parcial para reconhecimento da culpa concorrente, de forma que cada parte deverá arcar com a metade dos danos materiais, cabendo em sede de cumprimento de sentença, o abatimento do valor já

estornado pelo banco apelante extrajudicialmente (R\$ 10.901,45).

Diante do exposto, imperiosa a reforma da sentença para reconhecer a culpa concorrente.

Nesse sentido, o E. Tribunal de Justiça de São Paulo já decidiu:

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c restituição de valores e indenização por danos materiais e morais. Golpe da falsa central de atendimento. Realização de empréstimos bancários e pagamentos de boletos bancários. Sentença procedência. Irresignação do requerido. Parcial cabimento para readequar a divisão do prejuízo material. Necessidade de reconhecimento de culpa concorrente. Operações realizadas que destoam do perfil de consumidor do autor, bem como boletos bancários tendo como beneficiário o requerido. Desídia do autor e falha no serviço bancário. Danos morais não caracterizados. Prejuízo material que deve ser repartido em igual proporção pelas partes. Sentença reformada em parte. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1005870-24.2023.8.26.0286; Relator Desembargador (a): Rui Porto Dias; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Itu - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/02/2025; Data de Registro: 28/02/2025)

APELAÇÃO DO RÉU – GOLPE DA FALSA CENTRAL TELEFÔNICA – Consumidora que, orientada por falso preposto do réu, informa chave de segurança de sua conta bancária, mas não sua senha – Posterior realização de empréstimos fraudulentos e transferências indevidas em favor de terceiro – Réu que não comprova a impossibilidade de invasão da conta de sua cliente, uma vez que, segundo sítio eletrônico do próprio Banco, para as operações indicadas não basta somente a chave de segurança, exigindo-se também a senha - Falha de segurança no sistema por si gerenciado - Responsabilidade objetiva da instituição financeira - Súmula nº 479, do E. STJ - Não obstante, falta de cautela mínima da autora ao informar o código de segurança através de ligação oriunda de número não oficial do Banco – Culpa concorrente – Autora que, com auxílio de seu companheiro, quitou os mútuos – Prejuízo material total de R\$ 30.816,37, consistente no valor necessário para quitação dos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

mútuos fraudulentos (R\$ 26.763,62), além da diferença entre o valor destes e o que fora transferido de sua conta (R\$ 4.052,75) – Prejuízo que deve ser partilhado entre as partes em idêntica proporção, razão pela qual não há que se falar em restituição em dobro – Ofensa moral não configurada, eis que a autora contribuiu, ainda que involuntariamente, para o evento danoso – Precedentes do E. TJSP - RECURSO PROVIDO EM PARTE, a fim de, reconhecendo a culpa concorrente, limitar a restituição simples à metade dos valores acima indicados (isto é, apenas R\$ 15.408,18), afastando-se a condenação a título de danos morais. (TJSP; Apelação Cível 1501056-43.2024.8.26.0037; Relator Desembargador (a): M.A. Barbosa de Freitas; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Araraquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/02/2025; Data de Registro: 28/02/2025)

Nestes moldes, dou parcial provimento ao recurso nos termos acima.

Considerando que, na sentença, o Juízo *a quo* condenou as partes nos ônus sucumbenciais de forma igualitária, tomando por base o provimento parcial dos pedidos contidos na inicial, mantenho tal condenação, devendo cada uma das partes arcar com as custas e despesas a que deu causa.

Mantenho também a condenação da demandada ao pagamento de honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação e a da demandante ao pagamento de honorários advocatícios fixados em 10% do valor do pedido de indenização por danos morais.

Para fins de acesso aos Egrégios Tribunais Superiores, fica reconhecido o prequestionamento de toda a matéria aduzida, sendo



desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais (EDROMS 18205/SP-STJ, Min. Félix Fischer, DJ 08.05.2006, p. 24).

Atentem as partes e, desde já, considerem-se advertidas de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes lhes sujeitará à imposição da multa prevista no artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

MARCOS DE LIMA PORTA

Relator