



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000170139

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1016202-74.2024.8.26.0590, da Comarca de São Vicente, em que são apelantes BANCO COOPERATIVO SICREDI S/A e IUGU SERVIÇOS NA INTERNET S.A, é apelada ROSA MARIA DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento aos recursos. V. U." de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA (Presidente), HERALDO DE OLIVEIRA E FRANCISCO GIAQUINTO.

São Paulo, 4 de março de 2026.

ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N° : 48272
APEL. N° : 1016202-74.2024.8.26.0590
COMARCA: SÃO VICENTE
APTE. : BANCO COOPERATIVO SICREDI S/A
APTE. : IUGU SERVIÇOS NA INTERNET S.A.
APDA. : ROSA MARIA DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA)
ITDA. : NEON PAGAMENTOS S/A

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. RECURSOS PROVIDOS.

I. Caso em Exame

Autora foi vítima de golpe, no qual, após receber uma ligação de suposto funcionário do banco réu, realizou transferências, totalizando R\$2.589,00, acreditando estar impedindo maiores prejuízos.

II. Questão em Discussão

A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade dos réus pelas operações financeiras impugnadas pela consumidora.

III. Razões de Decidir

As corrés não foram beneficiárias das transações financeiras contestadas e não atuaram com falha na prestação de seus serviços.

A responsabilidade objetiva do banco não se aplica, pois as operações realizadas eram compatíveis com o perfil de consumo do correntista, e a autora concorreu de modo definitivo para a consecução da fraude.

IV. Dispositivo e Tese

Recurso provido.

Tese de julgamento: 1. As instituições financeiras não são responsáveis por operações realizadas voluntariamente pelo correntista, mesmo que sob indução fraudulenta, quando não se constate falha em seu sistema de segurança. 2. A responsabilidade objetiva não se aplica quando não há falha no sistema de segurança bancário.

Legislação Citada: CC, art. 927; CDC, art. 14.

Jurisprudência Citada:

STJ, REsp nº 1.197.929 - PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, j. 24/08/2011, DJE 12/09/2011.

STJ, REsp n. 2.052.228/DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 12/09/2023, DJe 15/09/2023.

STJ, REsp n. 1.995.458/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 09/08/2022, DJe 18/08/2022.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Irresignadas com o teor da respeitável sentença de fls.399-417, que julgou procedentes os pedidos formulados na petição inicial em face dos réus, apelam os corréus IUGU Serviços na Internet S.A. e Banco Cooperativo Sicredi S/A (fls.421-439 e 446-453).

A primeira suscita a sua ilegitimidade passiva, bem como sustenta a inaplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor, pois não integra a cadeia de consumo.

Alega ausência de responsabilidade de sua parte, pois não se constata falha de segurança na prestação de seus serviços.

Afirma que os danos se deram por culpa da autora e de terceiro e que não se configurou dano moral.

O banco, por sua vez, sustenta que tomou todas as medidas a seu alcance para reduzir os prejuízos da autora, mas não foi possível recuperar os valores que foram transferidos por ela.

Defende que não há vício na prestação do seu serviço e que, caso reconhecida a sua responsabilidade, deve ser ainda reconhecida a culpa concorrente da autora.

Alega que não se configurou o dano moral.

Contrarrazões às fls.462-470.

É o relatório.

Os recursos comportam provimento.

Com efeito, depreende-se dos autos do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

processo que a autora foi vítima de golpe assemelhado àquele denominado "*golpe da falsa central de atendimento*".

Em 4 de julho de 2024, recebeu ligação, pretensamente originada de funcionário do banco réu, comunicando-a de suposta fraude em sua conta.

Ato contínuo, a correntista, no intuito de impedir maiores prejuízos, adotou as medidas que foram orientadas por aqueles que se passavam por funcionários do banco, o que culminou com a realização de duas transferências por meio de *pix*, uma no valor de R\$1.089,00 e outra de R\$1.500,00.

Na hipótese em exame, fica clara a situação de vulnerabilidade do consumidor, da qual decorre a sua hipossuficiência técnica, pois o banco é quem detém o domínio da informação.

A narrativa da petição inicial não diverge substancialmente daquela que constou do boletim de ocorrência lavrado pela autora (fls.49-50), bem como é corroborada pelos documentos juntados, referentes à movimentação em sua conta bancária (fls.66-76).

Observe-se que, seja na petição inicial, seja no boletim de ocorrência, a autora reconhece ter sido induzida a realizar as transferências, concluindo-se que, a despeito de ter sido enganada, as operações foram autorizadas por ela.

Quanto às corrés, instituições de meios de pagamentos, cabe analisar se foram ou não beneficiárias das transações financeiras contestadas ou



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

se atuaram com falha na prestação de seus serviços.

E, mesmo se consideradas fraudulentas as operações apontadas pela autora, os beneficiários dos valores desviados foram terceiros, que praticaram o golpe contra a consumidora lesada.

Com efeito, essas corrés, na relação estabelecida entre as partes, não foram as destinatárias finais dos valores contestados pela consumidora.

Logo, não há responsabilidade dessas corrés pelas operações financeiras irregulares impugnadas pela consumidora, mormente porque essa instituição financeira não possui responsabilidade pela operação contestada.

Na verdade, no caso em exame, vê-se que **não há nexó causal em relação ao procedimento dessas corrés,** mas eventualmente, **em relação às condutas do banco em que a correntista mantinha sua conta e de terceiro fraudador, sendo estas as causas adequadas do dano que experimentou a consumidora.**

De fato, é preciso examinar, pela teoria da causalidade adequada, a **causa determinante**, segundo o curso natural das coisas.

Ainda que se reconhecesse defeito na prestação do serviço bancário, tudo teria ocorrido por culpa exclusiva do banco da autora e de terceiro: a conta utilizada pelos terceiros fraudadores junto às outras instituições financeiras para receber os valores **foram apenas os instrumentos** pelo qual se materializou o dano.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ainda que pudesse ter havido alguma negligência na abertura das contas, essa **não foi a causa determinante para o dano suportado pela consumidora.**

Mesmo que alguma falha houvesse no momento da abertura da conta, **não há nexó de causalidade entre essa irregularidade e a prática do golpe do qual foi vítima a cliente da outra instituição, também ré.**

De fato, esta é quem possui relação contratual com a consumidora e, conseqüentemente, responsabilidade perante ela por eventual falha na segurança dos seus sistemas, permitindo o aperfeiçoamento de transações fraudulentas.

E quanto ao banco, igualmente não se conclui pela existência de responsabilidade pelos danos narrados pela autora.

Como se sabe, a fraude bancária decorrente da prática de crime não necessariamente afasta a responsabilidade objetiva do agente financeiro perante o correntista, pois há ilícitos criminais que se inserem no risco da atividade, inclusive por serem, também, ilícitos civis.

É nesse sentido o enunciado da Súmula 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, que assim dispõe:

“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias” (destacamos).

A esse respeito, o seguinte precedente do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Superior Tribunal de Justiça, proferido em julgamento de recurso paradigma (CPC/1973, art. 543-C):

“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” (REsp nº 1.197.929 - PR (2010/0111325-0), Rel. Min. **LUIS FELIPE SALOMÃO**, j. 24/08/2011, publicado no DJE em 12/09/2011).

Assim, em função da sua **responsabilidade objetiva** (Código Civil, art. 927, par. único; Código de Defesa do Consumidor, art. 14), o fato de a instituição financeira também ter sido vítima da fraude não a exime do dever de indenizar terceiros de boa-fé que sofreram o prejuízo.

Conforme já decidiu o Eg. STJ, “**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.**” (REsp n. 2.052.228/DF, relatora **Ministra Nancy Andrigli**, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023).

Como se vê, o fato de as operações se

realizarem com cartão e senha, por si só, **não exime os bancos da sua responsabilidade**, uma vez que existe para estes “*O dever de adotar mecanismos que obstem operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores*”, ensejando a sua responsabilidade “*pelo risco da atividade, pois a instituição financeira precisa se precaver a fim de evitar golpes desta natureza, cada vez mais frequentes no país*” (REsp n. 1.995.458/SP, relatora Ministra Nancy Andriighi, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022).

A circunstância de golpes similares serem noticiados na mídia, por si, **não afasta a legítima expectativa de segurança dos consumidores na fruição de serviços do réu**; antes disso, apontam para a possível insuficiência das estratégias de segurança atualmente adotadas pelas instituições financeiras, em contraste com o dinamismo e a crescente engenhosidade dos atos fraudulentos que proliferam no ambiente virtual.

O monitoramento das transações bancárias é providência inerente à atividade bancária, estando compreendida em seus riscos.

Isto porque: **(i)** aos bancos, incumbe a guarda e a vigilância dos valores neles depositados; **(ii)** as instituições bancárias, com o intuito de captar clientela, disponibilizam tecnologias para a realização de transações à distância. Evidente, portanto, que devem prover essas tecnologias com mecanismos de segurança compatíveis com a necessidade de conferência de autenticidade e idoneidade da transação; **(iii)** diversos diplomas normativos, como a legislação atinente aos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

crimes de lavagem de capitais, impõem às instituições financeiras tal monitoramento, de maneira que não lhes é estranha a obrigação de vigilância sobre as operações bancárias.

Assim, a elaboração de um perfil de correntista, longe de significar uma *curatela* sobre os correntistas, é impositiva e constitui relevante ferramenta de prevenção de riscos e de ilicitudes no âmbito da atividade bancária.

No caso presente, **entretanto**, as operações efetivadas eram compatíveis com o perfil de consumo do correntista, quando observados os extratos que foram apresentados.

Nos extratos trazidos pela autora se observa transferências em valores similares, ainda que não sejam constantes (fls.66-76). E o banco ainda demonstrou que já houve transferência *pix* em valor até mesmo superior àquele desviado na fraude narrada pela autora (fls.186).

As transações impugnadas por ela não foram realizadas à sua revelia.

Ao contrário, a autora manteve contato com os estelionatários, tendo inclusive realizado as transferências voluntariamente, ainda que, para isso, tenha sido ludibriada.

E a fraude se limitou a duas transações, cujos valores tampouco se revelam muito elevados, em comparação com a movimentação da conta, não indicando alguma anormalidade.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Nesse cenário, em que se verifica a utilização de senhas pessoais e de dispositivo regularmente empregado para transações, a conduta da autora se mostra apta a desmobilizar os sistemas de segurança financeiros.

A despeito da lamentável ocorrência narrada neste processo, o agente financeiro não pode ser alçado a garante universal.

Seu dever de monitoramento de perfis de seus correntistas não se equipara a uma atuação paternalista ou de tutela absoluta, sobretudo em situações em que o próprio correntista, mediante a realização de transferência em favor de terceiros, concorre definitivamente para a consecução da fraude.

Vale observar também que não há indícios claros de que a fraude em questão tenha sido praticada mediante a obtenção de informações bancárias a partir dos bancos de dos do réu; motivo pelo qual **não** se vislumbra falha no dever de guarda de dados pessoais protegidos pelo sigilo bancário.

Nesse contexto, deve ser reconhecida a culpa exclusiva da vítima, afastando-se o nexo de causalidade em relação à atividade exercida pelo agente financeiro réu.

Por qualquer ótica que se adote - causalidade adequada ou causalidade direta -, não foi a falha no sistema de segurança bancário que propiciou a consumação da fraude, pois, repita-se, não há como imputar falha do sistema bancário que tenha acarretado a consumação de operações suspeitas.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Diante de todo o exposto, **dá-se provimento** aos recursos, para julgar improcedentes os pedidos deduzidos na petição inicial.

Vencida, a autora arcará com o pagamento das custas e honorários advocatícios, os quais ora se arbitra em 10% do valor da causa (CPC, art.85, §2º), observada a gratuidade concedida.

ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA
Relatora