



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000151231**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1017083-69.2024.8.26.0196, da Comarca de Franca, em que é apelante BANCO COOPERATIVO SICREDI S/A, é apelada SAMANTA ROBERTA AZARIAS DE PAULA DE ARAUJO.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 18ª 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 ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO.

São Paulo, 27 de fevereiro de 2026.

**WILSON JULIO ZANLUQUI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº: 1017083-69.2024.8.26.0196

Apelante: Banco Cooperativo Sicredi S/A

Apelada: Samanta Roberta Azarias de Paula Araujo

Comarca: Franca – 2ª Vara Cível

Juiz(a) de Primeiro Grau: Dr(a). Adriana Gatto Martins Bonemer

Voto nº: 1927

RESPONSABILIDADE CIVIL – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS – AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES CUMULADA COM INDENIZATÓRIA – "GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO" – ENGENHARIA SOCIAL.

REVELIA: Efeitos da revelia que são relativos. A presunção de veracidade dos fatos não conduz obrigatoriamente à procedência do pedido, devendo o julgador examinar a verossimilhança das alegações em conjunto com as provas e o ordenamento jurídico.

FORTUITO EXTERNO E NEXO DE CAUSALIDADE: Transações efetuadas mediante "engenharia social", técnica que explora o erro do usuário e não falhas no sistema de segurança do banco. Operações realizadas com o uso de senha pessoal, intransferível e dispositivo eletrônico de posse da própria correntista. Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ, uma vez que o evento não decorreu do risco intrínseco à atividade bancária (fortuito interno), mas de conduta externa.

CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIRO: A colaboração involuntária da consumidora, ao seguir instruções de estelionatário e realizar transferências voluntárias, rompe o nexo causal. Incidência da excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

DEVER DE SEGURANÇA E MONITORAMENTO: Inexistência de dever legal ou contratual que obrigue as instituições financeiras a monitorar e bloquear preventivamente todas as operações que fujam ao perfil habitual do cliente, sob pena de ingerência indevida na liberdade de movimentação financeira.

DANOS MATERIAIS E MORAIS: Diante da ausência de falha na prestação do serviço e da configuração de culpa exclusiva de terceiro/vítima, resta afastado o dever de indenizar. Sentença reformada para julgar a ação improcedente, com a inversão do ônus da sucumbência.

RECURSO PROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

131/136, que julgou procedente a ação de restituição de valores cumulada com indenizatória, condenando a instituição financeira ré ao pagamento de R\$ 24.999,77 a título de danos materiais, bem como ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de danos morais, corrigidos monetariamente e acrescidos de juros de mora. Por força da sucumbência, condenou o réu ao pagamento das despesas processuais, custas e honorários advocatícios da parte autora que fixados em 12% da condenação.

Na referida sentença, o juízo a quo considerou a revelia do réu e aplicou a responsabilidade objetiva prevista na Súmula 479 do STJ, entendendo que houve falha na segurança bancária ao permitir a concretização de transação atípica decorrente de fraude.

Inconformado, o Banco Cooperativo Sicredi S/A interpôs recurso de apelação sustentando, em síntese, que a transação foi realizada mediante o uso de senha pessoal e dispositivo da própria recorrida, o que afastaria qualquer responsabilidade da instituição por ausência de falha na prestação do serviço. Argumenta que a autora foi vítima de "engenharia social", configurando culpa exclusiva da vítima e de terceiro, o que caracteriza fortuito externo. Alega ainda a inexistência de danos morais e insurge-se contra o valor da condenação, pleiteando a reforma integral do julgado para que os pedidos sejam julgados improcedentes.

O recurso foi devidamente preparado (fls. 155 e 179).

A apelada apresentou contrarrazões pugnando pela manutenção da sentença em todos os seus termos, reforçando a tese de que o banco falhou ao não bloquear a operação e ao permitir o acesso de terceiros a dados sigilosos (fls. 160/166).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

**É o relatório.**

O recurso comporta provimento.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Cinge-se a controvérsia à responsabilidade civil da instituição financeira por prejuízos decorrentes de fraude denominada "golpe do falso funcionário", na qual a consumidora é induzida a realizar transferências bancárias para contas de terceiros sob o pretexto de "segurança" ou "cancelamento de operações".

De início, cumpre ressaltar que a revelia do apelante não implica na procedência inexorável do pedido. A presunção de veracidade dos factos (art. 344 do CPC) restringe-se à matéria fática e deve ser examinada em consonância com a verosimilhança das alegações e os elementos jurídicos dos autos. No caso vertente, a própria narrativa da exordial afasta o dever de indenizar.

A aplicação da Súmula 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça pressupõe a ocorrência de fortuito interno, isto é, de fraude praticada no bojo da atividade bancária, decorrente de falha na segurança do sistema (ex: abertura de conta com documentos falsos ou invasão por *hackers*). Contudo, a situação fática em exame revela a ocorrência de fortuito externo, consubstanciado na técnica de "engenharia social".

A engenharia social ataca o elo mais frágil da corrente de segurança: o fator humano. Conforme se depreende dos autos, não houve falha nos mecanismos de segurança tecnológica do apelante. O sistema bancário operou regularmente, processando uma ordem de pagamento emitida pela própria correntista, mediante o uso de senha pessoal, intransferível e autenticação por dispositivo eletrônico sob sua posse.

O facto de os estelionatários possuírem dados pessoais da autora não permite concluir, automaticamente, por quebra de sigilo imputável ao banco. Na era da economia digital, tais dados circulam em inúmeros cadastros (comércio eletrônico, redes sociais, órgãos públicos), sendo insuficiente a mera alegação genérica de vazamento de dados para configurar a responsabilidade objetiva da



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

instituição financeira. Segundo reportagem da imprensa, compra-se um arquivo com as declarações de IR de toda base, em ruas da 25 de março em São Paulo.

Ademais, a alegação de que a transação seria "atípica" e, portanto, deveria ter sido bloqueada, não subsiste. Não há normativa legal que exija dos bancos o monitoramento de todas as transações de seus clientes, nem interromper aquelas que pareçam atípicas ao padrão de gastos do cliente. Impor essa obrigação seria uma violação dos direitos do cliente e poderia ser visto como uma prática abusiva.

Os bancos têm, contudo, a prerrogativa de bloquear operações em situações suspeitas ou por razões de segurança, mas sempre considerando os termos acordados com seus clientes.

Considerando-se a falta de uma definição clara sobre o que seria um "padrão" de movimentação bancária, e visto que as transações foram realizadas de maneira regular, não se identifica no banco uma conduta imprudente pelo simples fato de não ter bloqueado as transações.

Neste cenário, a conduta da apelada e o dolo do terceiro estelionatário rompem o nexo de causalidade, enquadrando-se perfeitamente na excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor (culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro).

Este é o entendimento prevalecente nesta C. Câmara, conforme ilustram os seguintes julgados:

*AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Golpe da falsa central de atendimento – Parte autora que, após receber ligação supostamente do banco, entrou em contato com estelionatários e informou seus dados pessoais e*

*bancários – Sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos – Pretensão do réu de reforma – ADMISSIBILIDADE: Parte autora entrou em contato com os estelionatários, seguiu as instruções deles e realizou as transações bancárias mediante utilização de senha pessoal e intransferível. Ausência de falha na prestação de serviço do Banco em decorrência de fortuito externo. Colaboração involuntária da vítima. Culpa de terceiro fraudador. Nexo causal rompido. Aplicabilidade do art. 14, §3º, II, do CDC. Sentença reformada. RECURSO DA PARTE AUTORA – Pretensão de indenização por danos morais. PEDIDO PREJUDICADO: Diante da inversão do julgamento, com a improcedência da ação, fica prejudicado o recurso da parte autora. RECURSO DO RÉU PROVIDO E O DA PARTE AUTORA PREJUDICADO. (TJSP; Apelação Cível 1002385-46.2024.8.26.0103; Relator (a): Israel Góes dos Anjos; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Caconde - Vara Única; Data do Julgamento: 02/12/2025; Data de Registro: 04/12/2025)*

*Indenização por danos materiais e morais – Conta bancária – Transações mediante fraude – 'Golpe da Falsa Central de Atendimento' – Cerceamento de defesa – Inocorrência – Princípio da persuasão racional – Artigos 355 e 370 do CPC – Possibilidade de julgamento conforme o estado do processo. Indenização por danos materiais e morais – Conta bancária – Transações mediante fraude – 'Golpe da Falsa Central de Atendimento' – Responsabilidade da instituição bancária – 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 – 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 – Peculiaridade (singularidade) da questão de fato – Prática de ato voluntário próprio pela titular da conta que explicita assunção de risco – Execução de procedimentos, seguindo a instruções de suposto representante do réu – Fato incontroverso – Inobservância do dever de cautela pela titular da conta, com adoção de posturas incompatíveis com as disposições contratuais, atinentes à segurança das operações eletrônicas – Suposto vazamento de dados sensíveis que não configura causa direta do dano – Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade – Inaplicabilidade da Súmula 497 do STJ – Inocorrência de 'fortuito interno' – Ausência dos pressupostos de incidência – Artigo 393 do Código Civil – Evento danoso por ação estranha à atividade do réu – Excludente de responsabilidade – Aplicação do artigo 14, §3º, inciso II, do CDC – Ausência de falha na prestação dos serviços – Sentença mantida – RITJ/SP, artigo 252 – Assento Regimental nº 562/2017, artigo 23 – Majoração dos honorários advocatícios recursais – Artigo 85, §§ 2º e 11, do CPC. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1006554-09.2025.8.26.0405; Relator (a): Henrique Rodrigo Clavio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/11/2025; Data de Registro: 24/11/2025)*

*APELAÇÃO. "Ação de restituição de valores com pedido de tutela antecipada e indenização por danos morais". Sentença de parcial procedência. Irresignação do banco réu. Admissibilidade. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. CLIENTE QUE VAI ATÉ A AGÊNCIA BANCÁRIA E EFETUA AS TRANSFERÊNCIAS SOLICITADAS. PECULIARIDADES. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE CIVIL. Assertiva da autora que recebeu ligação de pessoa identificada como funcionário da Central de Segurança do Banco do Brasil. Alegação de supostas transações suspeitas efetuadas com cartão. Comportamento da consumidora que rompe o nexo de causalidade. Transferências de valores para terceiros. Conduta do golpista amplamente conhecida e divulgada pelas casas bancárias. Culpa exclusiva da vítima e do terceiro verificadas no caso. Excludente de responsabilidade da instituição financeira, nos termos do art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor - Incidência no caso. RECURSO PROVIDO para julgar improcedente a pretensão deduzida na petição inicial. (TJSP; Apelação Cível 1008395-18.2024.8.26.0100; Relator (a): Ernani Desco Filho; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/11/2025; Data de Registro: 24/11/2025)*

Desta feita, inexistindo defeito na prestação do serviço e configurado o fortuito externo por culpa exclusiva da vítima, a improcedência dos pedidos de danos materiais e, por via de consequência, de danos morais, é medida imperativa.

Ante o exposto, pelo meu voto, DOU PROVIMENTO ao recurso do banco réu para julgar improcedente a ação.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em razão da inversão do julgado, condeno a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade de justiça de que é beneficiária (art. 98, § 3º, do CPC).

Ficam as partes desde já advertidas de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Ademais, considera-se prequestionada a matéria ventilada no recurso, sendo desnecessária a indicação expressa dos dispositivos legais, conforme entendimento consolidado do E. Superior Tribunal de Justiça (*AgRg no REsp: 1470626 PE, Rel. Min. HUMBERTO MARTINS, j. 01/03/2016, Segunda Turma, STJ*).

JÚLIO ZANLUQUI

Relator