



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000301098

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018672-14.2024.8.26.0482, da Comarca de Presidente Prudente, em que é apelante COOPERATIVA DE CRÉDITO, POUPANÇA E INVESTIMENTO RIO PARANÁ – SICREDI RIO PARANÁ PR/SP, é apelada GILVANA QUEIROZ OGEDA VASCONCELOS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo 4.0-T. VI (DP2) 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 JAMES SIANO (Presidente sem voto), FLÁVIO PINELLA HELAEHIL E LUIZ ARCURI.

São Paulo, 6 de abril de 2026.

SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Processo nº 1018672-14.2024.8.26.0482

Comarca de origem: 3ª Vara Cível da Comarca de Presidente Prudente/SP

Apelante: Cooperativa de Crédito, Poupança e Investimento Rio Paraná – SICREDI
Rio Paraná

Apelada: Gilvana Queiroz Ogeda Vasconcelos

Juiz(a): Dr (a). Fabio Mendes Ferreira

Voto nº: 00.916

DIREITO DO CONSUMIDOR E RESPONSABILIDADE CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. “GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO”. CONTRATAÇÃO FRAUDULENTA DE EMPRÉSTIMO E TRANSFERÊNCIA VIA PIX. FORTUITO INTERNO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NOS MECANISMOS DE SEGURANÇA E MONITORAMENTO DE OPERAÇÕES ATÍPICAS. RESTITUIÇÃO DE VALORES DEVIDA. DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. REFORMA PARCIAL DA SENTENÇA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta por instituição financeira contra sentença que, em ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais, julgou parcialmente procedentes os pedidos para declarar a inexigibilidade de contrato de empréstimo firmado mediante fraude bancária conhecida como “golpe da falsa central de atendimento”, condenando o réu à restituição de R\$ 2.800,00 subtraídos da conta da autora e ao pagamento de indenização por danos morais fixada em R\$ 5.000,00. O banco sustenta nulidade da sentença por cerceamento de defesa, ausência de falha na prestação do serviço, culpa exclusiva da consumidora ou fato de terceiro e, subsidiariamente, redução da indenização.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há três questões em discussão: (i) definir se houve cerceamento de defesa em razão do julgamento antecipado da lide; (ii) estabelecer se a instituição financeira responde pelos prejuízos decorrentes de fraude bancária praticada por terceiros mediante engenharia social, com contratação de empréstimo e transferência de valores via PIX; e (iii) determinar se os fatos narrados configuram dano moral indenizável.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. O magistrado, como destinatário da prova, pode julgar antecipadamente a lide quando o conjunto documental se mostra suficiente para a formação de seu convencimento,

sendo legítimo o indeferimento de diligências desnecessárias ou protelatórias.

4. A relação jurídica entre as partes é de consumo, aplicando-se o regime de responsabilidade objetiva previsto no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, conforme entendimento consolidado na Súmula 297 do STJ.

5. Fraudes bancárias praticadas por terceiros no âmbito de operações financeiras configuram fortuito interno, inerente ao risco da atividade bancária, não sendo aptas a afastar a responsabilidade da instituição financeira, nos termos da Súmula 479 do STJ.

6. A realização sucessiva de operações atípicas — contratação de empréstimo seguida de imediata transferência integral do valor por PIX — evidencia falha nos mecanismos de segurança e monitoramento da instituição financeira, que deveria identificar e bloquear movimentações incompatíveis com o perfil do cliente.

7. A utilização de senha pessoal e token de autenticação não afasta o dever de indenizar quando demonstrada a insuficiência dos sistemas de prevenção e detecção de transações suspeitas.

8. A indução da vítima em erro por meio de engenharia social não caracteriza culpa exclusiva do consumidor quando verificada falha na prestação do serviço bancário.

9. A caracterização do dano moral exige demonstração de efetiva lesão a direitos da personalidade, não se configurando quando ausentes elementos que evidenciem abalo relevante, negatização do nome ou consequências extrapatrimoniais significativas.

IV. DISPOSITIVO E TESE

10. Recurso parcialmente provido.

Tese de julgamento:

1. Instituições financeiras respondem objetivamente pelos prejuízos decorrentes de fraudes bancárias praticadas por terceiros quando evidenciada falha nos mecanismos de segurança e monitoramento de operações atípicas, por se tratar de fortuito interno inerente à atividade.

2. A realização de transações sucessivas e incompatíveis com o perfil do cliente impõe às instituições financeiras o dever de detecção e bloqueio preventivo, sob pena de caracterização de falha na prestação do serviço.

3. A indenização por dano moral decorrente de fraude bancária exige demonstração de efetiva lesão aos direitos da personalidade, não se configurando quando ausente prova de abalo relevante ou de consequências extrapatrimoniais significativas.

Trata-se de recurso de apelação interposto pela instituição financeira contra a sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos em ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos materiais



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

e morais. A demanda originou-se de fraude bancária denominada "*golpe da falsa central de atendimento*", na qual a autora, ludibriada por falsários que detinham seus dados pessoais, teve um empréstimo contratado em seu nome e valores subtraídos de sua conta corrente via PIX.

O magistrado de primeiro grau, Doutor Fabio Mendes Ferreira, julgou antecipadamente a lide por entender que o acervo documental era suficiente para o deslinde da causa. Em seu fundamento, aplicou o Código de Defesa do Consumidor e a Súmula 479 do STJ, reconhecendo a responsabilidade objetiva da instituição financeira por fortuito interno, uma vez que o sistema de segurança falhou ao permitir transações vultosas e sucessivas que fugiam ao perfil da cliente. Ao final, declarou a inexigibilidade do contrato de empréstimo nº 2337347847 e condenou o réu à restituição do saldo de R\$ 2.800,00 que a autora possuía antes da fraude, além do pagamento de R\$ 5.000,00 a título de danos morais, corrigidos nos termos da Lei 14.905/24. O réu foi condenado ao pagamento de custas e honorários advocatícios fixados em R\$ 1.500,00.

Sustenta a Cooperativa apelante, preliminarmente, a nulidade da sentença por cerceamento de defesa, arguindo a necessidade de dilação probatória, especialmente perícia técnica e prova oral, para demonstrar a ausência de falha sistêmica e a culpa exclusiva da vítima. No mérito, alega inexistência de ato ilícito, afirmando que as transações foram realizadas mediante senha pessoal e token em aparelho habilitado. Defende a tese de culpa exclusiva do consumidor ou fato de terceiro (fortuito externo) e, subsidiariamente, requer o reconhecimento de culpa concorrente e a redução do quantum indenizatório.

Em contrarrazões, a apelada refuta o alegado cerceamento de defesa, sustentando que o juiz é o destinatário da prova e que o caso já estava maduro para julgamento. Reitera a falha na prestação do serviço por vazamento de dados e ineficiência do bloqueio de segurança em operações atípicas, requerendo a manutenção integral da sentença por seus próprios fundamentos.

É o relatório.

O recurso comporta parcial provimento.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

De início, rejeita-se a preliminar de nulidade da sentença por alegado cerceamento de defesa.

Nos termos dos artigos 370 e 371 do Código de Processo Civil, incumbe ao magistrado, como destinatário da prova, conduzir a instrução processual e indeferir diligências que se revelem desnecessárias, inúteis ou meramente protelatórias, desde que existam nos autos elementos suficientes para a formação de seu convencimento.

No caso concreto, a controvérsia pode ser adequadamente dirimida à luz da prova documental produzida, a qual se mostra suficiente para o esclarecimento dos fatos relevantes ao deslinde da causa. A pretendida realização de perícia no aparelho celular da autora, com o intuito de comprovar a ocorrência do denominado “golpe da falsa central”, revela-se prescindível, porquanto tal modalidade de fraude é amplamente conhecida e reiteradamente reconhecida pela jurisprudência pátria, além de não constituir elemento indispensável para a verificação da falha na prestação do serviço bancário.

Assim, inexistindo prejuízo à parte apelante, afasta-se a alegação de cerceamento de defesa.

Passa-se à análise do mérito.

Cumprir registrar que a relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo, incidindo, portanto, as disposições do Código de Defesa do Consumidor, conforme entendimento consolidado na Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça.

Nessa perspectiva, a responsabilidade das instituições financeiras pelos danos decorrentes de falha na prestação de serviços é objetiva, fundada na teoria do risco do empreendimento, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

A fraude narrada nos autos caracteriza hipótese de fortuito interno, circunstância inerente ao risco da atividade bancária, que não tem o condão de afastar a responsabilidade da instituição financeira. Nesse sentido dispõe 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.”*

A alegação da apelante de que as transações foram realizadas mediante a utilização de senha pessoal e token de autenticação não é suficiente para afastar o dever de indenizar. Isso porque incumbe às instituições financeiras adotar mecanismos eficazes de monitoramento e controle capazes de identificar e bloquear movimentações atípicas ou incompatíveis com o perfil do cliente.

No caso concreto, verifica-se a realização de operações sucessivas consistentes na contratação de empréstimo, seguida da imediata transferência integral do montante obtido por meio de PIX, circunstância que revela movimentação manifestamente atípica e incompatível com o perfil financeiro da autora, a qual deveria ter sido prontamente identificada e bloqueada pelos mecanismos de segurança da instituição financeira.

Ademais, a própria dinâmica da fraude — na qual os criminosos demonstraram conhecimento preciso de dados e informações da cliente — reforça a existência de vulnerabilidade no sistema de proteção e sigilo das informações mantidas pela instituição financeira.

Não prospera, igualmente, a tese de culpa exclusiva da consumidora. Embora os fraudadores tenham se utilizado de técnicas de engenharia social para induzir a vítima em erro, tal circunstância não afasta a responsabilidade da instituição financeira, especialmente quando demonstrada a falha nos mecanismos de prevenção e detecção de transações suspeitas.

Com efeito, a eficácia desse tipo de fraude encontra terreno fértil justamente na insuficiência dos sistemas de segurança adotados pelas instituições financeiras, que detêm o dever de guarda e vigilância sobre as operações realizadas em suas plataformas.

Diante desse contexto, resta configurada a falha na prestação do serviço, impondo-se a responsabilização da instituição financeira pelos prejuízos materiais suportados pela autora.

Contudo, no que se refere ao pedido de indenização por danos morais, assiste razão ao Banco recorrente.

É entendimento pacífico no ordenamento jurídico pátrio que meros aborrecimentos, dissabores ou contrariedades inerentes às relações da vida em sociedade não são suficientes para caracterizar dano moral indenizável. A configuração do dano moral exige a demonstração de lesão efetiva aos direitos da personalidade, apta a provocar sofrimento intenso, abalo psicológico relevante ou violação significativa à dignidade da pessoa, extrapolando os limites do mero desconforto cotidiano.

No caso concreto, embora reconhecida a falha na prestação do serviço bancário, não se evidencia a ocorrência de situação excepcional apta a comprometer o equilíbrio emocional da parte autora em grau suficiente a justificar a indenização pretendida. Inexiste nos autos comprovação de prejuízo extrapatrimonial significativo, tampouco de desdobramentos aptos a afetar gravemente sua subsistência, não havendo, ademais, a juntada de extratos de órgãos de proteção ao crédito (SCPC/SERASA) ou qualquer outro elemento probatório que evidencie efetivo gravame ao nome da autora.

Assim, ausente ofensa concreta aos direitos da personalidade, impõe-se o afastamento do pedido de indenização por danos morais, reformando-se a sentença neste capítulo.

Por fim, quanto aos honorários advocatícios, em razão do provimento parcial do recurso do Banco e do decaimento do pedido de danos morais, configura-se a sucumbência parcial. Desta forma, condeno a instituição financeira ré ao pagamento de honorários advocatícios fixados em 11% sobre o valor total da condenação (compreendendo o proveito econômico da anulação dos débitos e os valores a serem restituídos). Por outro lado, condeno a parte autora ao pagamento de honorários advocatícios em favor do patrono do réu, fixados em 11% sobre o valor do pedido em que decaiu (valor pretendido a título de danos morais), observada, contudo, a suspensão da exigibilidade de tal verba, por ser a requerente beneficiária da gratuidade da justiça, nos exatos termos do artigo 98, §3º, do Código de Processo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Civil.

Consideram-se, desde já, prequestionadas todas as matérias, sendo desnecessária a oposição de embargos de declaração para esse fim.

Ante ao exposto, voto por **DAR PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso.

SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA

Relator