



Registro: 2026.0000242358

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018865-21.2024.8.26.0032, da Comarca de Araçatuba, em que é apelante ALECSANDER PEREIRA GARCIA GUILHEN (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado COOPERATIVA DE CRÉDITO COOPCRED.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO (Presidente sem voto), WALTER FONSECA E RENATO RANGEL DESINANO.

São Paulo, 20 de março de 2026.

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1018865-21.2024.8.26.0032

Comarca: Araçatuba – 4ª Vara Cível

Apelante: Alecsander Pereira Garcia Guilhen

Apelado: Cooperativa de Crédito Coopcred

Juiz(a) de 1º Grau: R. C.

Voto nº 5.062

APELAÇÃO – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – FRAUDE EM ÂMBITO BANCÁRIO – TRANSFERÊNCIAS PIX A TERCEIROS – DISCUSSÃO SOBRE A EXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO FORNECIDO PELA COOPERATIVA DE CRÉDITO – Inconformismo do autor (consumidor) contra a r. sentença que julgou improcedente a ação – Não acolhimento – No caso concreto, os documentos juntados aos autos, principalmente o extrato bancário, mostram que a transferência de R\$ 2.732,09 (dois mil, setecentos e trinta e dois reais e nove centavos), feita em 25 de julho de 2024, não discrepou dos valores atinentes às movimentações que lhe precederam – Com efeito, houve, em 15 de agosto de 2024, transferência de igual modalidade (PIX) no valor de R\$ 2.512 (dois mil, quinhentos e doze reais) – Além disso, trata-se de transferências PIX efetuadas voluntariamente, após contato com terceiro desconhecido por aplicativo de mensagens instantâneas, sem aferição de identidade, isto é, sem emprego de cautelas mínimas, por parte do consumidor, antes de concluir as transações – O fato de se tratar de repasse imediato de valores, haver pluralidade de transferências e ausência de precauções básicas configura a culpa exclusiva que rompe o nexo de causalidade entre o dano e a conduta da apelada – Recurso não provido, com majoração dos honorários advocatícios sucumbenciais para 12% (doze por cento) do valor atualizado da causa, ressalvada a concessão da gratuidade processual.

Trata-se de apelação interposta por ALECSANDER PEREIRA GARCIA GUILHEN, na ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada em face de COOPERATIVA DE CRÉDITO COOPCRED, contra a r. sentença de fls. 357/365, que julgou improcedente o pedido inicial:

ALECSANDER GARCIA GILHEN ajuizou a presente ação de indenização por danos materiais e morais com pedido de tutela de urgência em face de COOPERATIVA DE CRÉDITO COOPCRED SICOOB COOPCRED, alegando, em síntese, que recebeu uma mensagem por meio do Whatsapp da central de atendimento da Ipanema Consult Crédito e Investimento LTDA, a qual dizia que sua esposa possuía débitos junto à Receita Federal referentes a IOF. Sustentou que, visando regularizar a questão, fechou acordo no valor de R\$ 7.899,21, dos quais R\$ 6.900,22 foi pago por ele através de PIX e o restante pago por sua esposa, para as contas de titularidade de Elvis Nonato Cordeiro dos Santos e Robson Alexandre Guilherme. Somente após o pagamento é que perceberam que haviam caído em um golpe, razão pela qual registraram boletim de ocorrência no dia 27.07.2024. Relatou que, na esperança de reaver os valores transferidos, se valeu do mecanismo especial de devolução junto à instituição financeira requerida, a qual, no entanto, ainda não informou se foi possível o bloqueio do valor transferido. Argumentou que, diante da ausência de resolução da questão de forma administrativa, não vislumbra outro recurso que não o ajuizamento da ação. Calcado nesses fundamentos, pugnou pela procedência da ação, a fim de que o requerido seja condenado à restituição do valor de R\$ 6.900,22 pago aos terceiros fraudadores, bem como ao pagamento do valor de R\$ 10.000,00 a título de indenização por danos morais. Juntou procuração e documentos (fls. 18/57).

(...)

Citado, o requerido apresentou contestação, arguindo, preliminarmente, inépcia da petição inicial. No mérito, defendeu a ausência de falha na prestação de seus serviços, tendo em vista que a parte autora foi vítima de estelionato. Relatou que, somente após dois dias do golpe (27.07.2024), o autor registrou Boletim de Ocorrência. Acrescentou, ainda, que o próprio requerente realizou as transações mediante senha pessoal, não havendo que se falar em falhas por parte da requerida. Argumentou, assim, que houve culpa exclusiva da parte autora e de terceiros, razão pela qual não pode ser responsabilizada pelo dano sofrido pelo requerente. Ao final, bateu-se pelo decreto de improcedência da demanda (fls. 261/341).

(...)

No caso em exame, resulta incontroverso nos autos que parte autora, após receber mensagens por meio do aplicativo Whatsapp, realizou voluntariamente, no dia 25.07.2024, inúmeras transferências bancárias, mediante PIX, para contas de terceiros (fls. 48/53). Irretorquível, do mesmo modo, que o autor foi vítima de um golpe perpetrado por terceiros de má-fé.

A controvérsia posta nos autos reside quanto à eventual responsabilidade do requerido, banco junto ao qual o autor mantém a sua conta. De acordo com o autor, houve falha na prestação de serviços pelo requerido, haja vista que a autorização de transação no sistema PIX somente deveria ser dada pela instituição financeira depois que ele, entre outras providências, realizasse as devidas verificações de segurança, o que não foi feito no caso concreto. O autor afirma, outrossim, que houve omissão por parte da instituição financeira na realização do mecanismo especial de devolução (MED).

Sem razão, contudo.

Consoante se infere do extrato bancário amealhado às fls. 63/67 dos autos, a transação no valor de R\$ 2.732,09 não destoava do perfil do autor, que costumava realizar com frequência transferências via PIX nos mais variados valores, tendo inclusive realizado uma no valor de R\$ 2.512,00 no dia 15.08.2024 (fl. 64). Desse modo, não havia mesmo como o requerido suspeitar minimamente de fraude.

E, ao contrário do que alega o requerente, não há se falar em omissão por parte do réu na realização do mecanismo especial de devolução (MED).

De fato, o autor, espontaneamente, realizou a transferência do valor mencionado na inicial por meio de PIX ao terceiro fraudador. No mesmo dia das transferências, denunciou o golpe sofrido à instituição financeira ré, enviando imediatamente a denúncia via MED (Mecanismo Especial de Devolução) ao BACEN (fl.57).

A ré, por sua vez, conseguiu recuperar parte do valor, qual seja, R\$2.732,09, mas não a sua totalidade, pois os terceiros golpistas já haviam sacado de suas contas a maior parte do dinheiro transferido, o que impossibilitou qualquer atuação por parte da instituição financeira.

Logo, forçoso convir que a ré foi impedida de tomar qualquer ação em tempo hábil dentro do procedimento do Mecanismo Especial de Devolução MED, criado pelo Banco Central através da sua Resolução nº 147/2021, razão pela qual descabe cogitar-se de falha na prestação de seus serviços.

(...)

Em face do exposto, JULGO IMPROCEDENTE o pedido inicial, declarando extinto o feito, com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do CPC. Por força do princípio da sucumbência, condeno a parte autora ao pagamento das custas judiciais e despesas processuais, atualizadas desde o desembolso, e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

honorários advocatícios, que fixo em 10% sobre o valor atualizado da causa, observando-se, no entanto, a gratuidade processual de que é beneficiário (CPC, art. 98, § 3º).

Aduz que cabia à entidade financeira efetivar o bloqueio imediato dos valores objeto de transferências à instituição recebedora, não havendo nos autos comprovação de que tenha agido dessa maneira. Sustenta que, diferentemente do concluído, mantinha transações em valores modestos na conta, de modo a não se justificar a consideração da movimentação mais expressiva do dia 25 de julho de 2024, decorrente do recebimento de verba rescisória, como motivo para afastar a hipótese de falha na identificação de operação suspeita. Discorre sobre as disposições contidas na Resolução nº 147/2021 do Banco Central, que disciplinam mecanismos de segurança em fraudes envolvendo transferências PIX, bem como entendimentos jurisprudenciais sobre a matéria. Suscita a ocorrência de danos morais (fls. 368/378).

Pugna pelo provimento do recurso, para que a ação seja julgada procedente.

Recurso cabível, tempestivo e, por ser o apelante beneficiário da gratuidade processual, sem preparo (fls. 75/76).

A apelada, intimada às fls. 381, apresentou as suas contrarrazões (fls. 382/403).

Não houve oposição ao julgamento virtual, nos termos da Resolução de nº 772/2017 do Órgão Especial do Tribunal de Justiça de São Paulo.

É o relatório.

Discute-se sobre a caracterização de falha na prestação do
Apelação Cível nº 1018865-21.2024.8.26.0032 -Voto nº 5062

serviço fornecido pela instituição financeira (cooperativa de crédito) apelada, no âmbito de transferências efetuadas pelo apelante a terceiros fraudadores.

A responsabilidade das instituições financeiras somente pode ser afastada se comprovada a ausência de defeito na prestação do serviço ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, nos termos do art. 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor.

Cabe às instituições financeiras criar mecanismos que permitam a identificação e neutralização da prática de fraudes e mantê-los atualizados, pois têm o dever de gerir com segurança as movimentações de dinheiro dos respectivos clientes, em especial diante do grau de risco da atividade desempenhada.

Em relação à identificação de eventuais fraudes, as ferramentas desenvolvidas devem ter em análise transações incompatíveis com o perfil do cliente ou com seu padrão de consumo; o horário e local em que realizadas as operações; o lapso de tempo entre cada uma; a sequência; meio empregado; entre outras circunstâncias que possibilitem à instituição verificar se a transação deve ou não ser validada.

A autorização de operações suspeitas, atípicas e incongruentes com o perfil do cliente implica na ocorrência de defeito na prestação do serviço, determinando a responsabilidade das instituições financeiras.

Nesses termos: REsp n. 2.229.519/DF, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 7/10/2025, DJEN de 13/10/2025.

No caso concreto, os documentos juntados aos autos, principalmente o extrato bancário de fls. 63/67, mostram que a

transferência de R\$ 2.732,09 (dois mil, setecentos e trinta e dois reais e nove centavos), feita em 25 de julho de 2024, não discrepou dos valores atinentes às movimentações que lhe precederam. Com efeito, houve, em 15 de agosto de 2024, transferência de igual modalidade (PIX) no valor de R\$ 2.512 (dois mil, quinhentos e doze reais) – fls. 64.

Além disso, trata-se de transferências PIX efetuadas voluntariamente, após solicitação de terceiro desconhecido em aplicativo de mensagens instantâneas, sem aferição de identidade, isto é, sem emprego de cautelas mínimas, por parte do consumidor, antes de concluir as transações (fls. 48/53). O fato de se tratar de repasse imediato de valores, haver pluralidade de transferências e ausência de precauções básicas configura a culpa exclusiva que rompe o nexo de causalidade entre o dano e a conduta da apelada.

A mesma observação acima prepondera sobre eventuais transferências anteriores em valores inferiores às promovidas no momento da fraude, mencionadas nas razões do recurso. Assim porque, além da objetividade do contexto fraudulento, sob a perspectiva da pessoa natural média, também houve, na mesma proporção, transferências pretéritas compatíveis com as questionadas, tal qual a alusiva às verbas da rescisão do contrato de trabalho do apelante.

Igualmente, a apelada aplicou o MED (Mecanismo Especial de Devolução) do Banco Central, conforme a regulamentação indicada nas razões do recurso (Resolução nº 147/2021). Após a informação encaminhada pelo apelante (fls. 57), houve parcial recuperação dos valores em virtude da utilização do sistema, de R\$ 2.732,09 (dois mil, setecentos e trinta e dois reais e nove centavos), que não pôde ser integral por circunstância fora do controle da instituição. Tal



circunstância consiste no saque dos valores transferidos pelos terceiros fraudadores, o que inviabilizou o estorno.

Portanto, o recurso não comporta provimento, majorados, em consequência, os honorários advocatícios sucumbenciais para 12% (doze por cento) do valor atualizado da causa, ressalvada a concessão da gratuidade de justiça.

De forma a evitar a oposição de embargos de declaração destinados meramente ao prequestionamento e viabilizar o acesso às vias extraordinária e especial, considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional suscitada nos autos, uma vez que apreciadas as questões relacionadas à controvérsia por este Colegiado, ainda que não tenha ocorrido a individualização de cada um dos argumentos ou dispositivos legais invocados, cenário, ademais, incapaz de negativamente influir na conclusão adotada, competindo às partes observar o disposto no art. 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, pelo meu voto, **nego provimento** ao recurso, majorando os honorários advocatícios sucumbenciais para 12% (doze por cento) do valor atualizado da causa, ressalvada a concessão da gratuidade de justiça.

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA

Relator

Assinatura Eletrônica