



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000195497**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1040666-05.2023.8.26.0007, da Comarca de São Paulo, em que é apelante SIMONE DA SILVA CARVALHO (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados COOPERATIVA CENTRAL DE CRÉDITO AILOS, COOPERATIVA DE CRÉDITO VALE DO ITAJAÍ - VIACREDI e NU PAGAMENTOS S/A INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 37ª 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 PEDRO KODAMA (Presidente) E SERGIO DA COSTA LEITE.

São Paulo, 10 de março de 2026.

**DANIEL BLIKSTEIN**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1040666-05.2023.8.26.0007

Comarca: São Paulo

Juiz (a): Carlos Eduardo Santos Pontes de Miranda

Apelante: Simone da Silva Carvalho

Apelados: Cooperativa Central de Crédito AILOS e outro

**Voto nº 00376**

**APELAÇÃO. Ação de indenização por danos materiais e morais julgada improcedente. Golpe do falso trabalho home office.**

**I – Inconformismo da autora. Alegação de que houve falha na prestação dos serviços dos apelados. O sistema de segurança das instituições financeiras não funcionou ao permitir a ocorrência do golpe.**

**II – Preliminar de não conhecimento do recurso por ofensa ao princípio da dialeticidade. Inocorrência. Dialeticidade recursal observada. Razões recursais que se mostraram aptas a impugnar os fundamentos da sentença.**

**III – Improcedência da insurgência.**

**III – Ausência de falha na prestação de serviços dos apelados, que não tiveram participação no evento danoso. Transferências de valores questionadas que foram realizadas por culpa exclusiva da apelante. Não demonstrado que os valores transferidos à golpista eram discrepantes de suas movimentações financeiras.**

**IV – Sentença confirmada pelos seus próprios fundamentos, nos termos do art. 252 do RITJSP. Recurso desprovido.**

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação (fls. 963/980) interposto contra a r. sentença (fls. 943/948), cujo relatório se adota, que julgou improcedente a ação de indenização por danos materiais e morais promovida pela autora. Em razão a sucumbência, ela foi condenada no pagamento das despesas processuais e dos honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa, observada a gratuidade da justiça.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Os embargos de declaração apresentados pela autora foram rejeitados (fls. 960).

No apelo, a autora sustentou, em síntese, que houve falha na prestação de serviços dos apelados. Disse que foi vítima de fraude praticada por terceiro. Ela fez duas transferências ao fraudador, uma no valor de R\$ 2.300,00 e outra, de R\$ 1.500,00. Alegou que essas transações não eram movimentações comuns no seu dia a dia e em nenhum momento a vítima recebeu um aviso ou questionamento do seu banco para que pudesse alertá-la de possível golpe. Não houve culpa exclusiva da apelante. É obrigação dos bancos garantir a segurança das transações realizadas por meio de seus sistemas, o que não ocorreu no caso. Requereu a procedência da ação. Para o fim especificado, pediu o provimento do recurso.

Em contrarrazões (fls. 984/991), a apelada Cooperativa Central de Crédito – AILOS, alegou inépcia recursal. No mais, basicamente, postulou o desprovimento do recurso. O apelado Nu Pagamentos S/A Instituição de Pagamento não apresentou resposta.

Não houve oposição ao julgamento em sessão virtual.

É o relatório.

O recurso foi interposto no prazo. O preparo foi recolhido. Dessa forma, comporta conhecimento.

Rejeita-se a preliminar, deduzida pela apelada em contrarrazões, de não conhecimento do recurso por afronta ao princípio da dialeticidade recursal.

Vige no ordenamento jurídico brasileiro o princípio da dialeticidade recursal, extraído do art. 1.010 do Código de Processo Civil, que exige que a apelação contenha os fundamentos de fato e de direito, bem como as razões do pedido de reforma ou de decretação de nulidade da sentença recorrida.

No caso em tela, a apelante trouxe razões em contrariedade à fundamentação contida na sentença que poderiam, em tese, justificar sua reforma.

Era o que bastava.

No mais, a sentença tem o seguinte teor: “(..). *O fornecedor responde pelos danos causados ao consumidor (art. 14, caput, do CDC): a) por defeitos relativos à prestação do serviço; b) por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. No primeiro caso, reputa-se defeituoso o serviço quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração, o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido (art. 14, § 1º, do CDC). No segundo caso, a responsabilidade não depende de defeito do serviço, mas se relaciona à falta de clareza e precisão sobre instruções relativas à fruição e aos riscos do serviço que possam ocasionar acidentes de consumo. Em regra, a responsabilidade do fornecedor é objetiva (art. 14, caput, do CDC), restando caracterizada se provados: a) a existência do defeito ou do vício de informação; b) a existência do dano; c) o nexo de causalidade entre o defeito ou o vício de informação e o dano. Todavia, se o serviço for prestado por profissional liberal (art. 14, § 4º, do CDC), dependerá da verificação de culpa (negligência, imprudência ou imperícia). Na espécie, alega-se defeito do serviço, sob a alegação de que a transferência de depósito bancário poderia ter sido evitada pela(s) parte(s) ré(s). É fato incontroverso que a instituição financeira só tomou conhecimento dos fatos após a realização de ordem de transferência, efetivada mediante inserção de senha pessoal da parte autora. Ademais, não há qualquer prova de que preposto da(s) parte(s) ré(s) concorreu para a ação do estelionatário, que o fato se deu no interior de agência bancária ou que ainda era possível à(s) parte(s) ré(s), quando cientificada(s) pela parte autora, impedir que a operação fosse finalizada. Observe-se que, uma vez creditado o depósito na conta de terceiro, não poderia a instituição financeira estorná-lo sem autorização do respectivo titular da conta por simples solicitação da parte autora, haja vista a regra do art. 3º, caput, da Resolução BACEN nº 4.790/2020: Art. 3º A realização de débitos nas contas mencionadas no art. 1º depende de prévia autorização do seu titular. Por conseguinte, é o caso de reconhecer a culpa exclusiva da parte autora e do terceiro, o que afasta a responsabilidade do fornecedor (art. 14, § 3º, II, do CDC). Nesse sentido: (...). Ante o exposto, julgo improcedentes os pedidos da inicial. Condene a parte autora ao*

*pagamento: a) das despesas processuais (atualizadas do desembolso; art. 1º da Lei nº 6.899/1981); b) de honorários advocatícios aos patronos da ré Ailos, que fixo em 10% do valor da causa, com correção pela Tabela Prática do TJSP desde a distribuição do processo e juros de mora equivalentes à diferença entre a taxa Selic e o IPCA, mas nunca inferiores a 0 (art. 406 do CC/2002), a contar do trânsito em julgado (art. 85, § 16, do CPC). Observe-se a gratuidade da justiça.”.*

A r. sentença, quanto ao principal, deve ser confirmada pelos seus próprios e bem deduzidos fundamentos, os quais ficam inteiramente adotados como razão de decidir pelo desprovimento do apelo, nos termos do artigo 252, do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça: “*Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la*”.

Nesta Seção de Direito Privado, o dispositivo regimental tem sido utilizado, quer para evitar inútil repetição, quer para cumprir o princípio constitucional da razoável duração dos processos. Anote-se, dentre tantos outros precedentes: Apelações 99406023739-8, 99402069946-8 (1ª Câmara); AI 99010153930-6 (1ª Câmara); Apelações 99405106096-7, 99404069012-1 (2ª Câmara); Apelação 99010031478-5 (3ª Câmara); Apelação 994050097355-6 (5ª Câmara); Apelação 99401017050-8 (6ª Câmara); Apelação 99109079089-9 (11ª Câmara); Apelação 99010237099-2 (13ª Câmara); AI 99010032298-2 (15ª Câmara); Apelação 99109084177-9 (17ª Câmara); Apelação 99100021389-1 (23ª Câmara); Apelação 99207038448-6 (28ª Câmara).

O E. Superior Tribunal de Justiça prestigia este entendimento quando reconhece em seus julgados “*a viabilidade de o órgão julgador adotar ou ratificar o juízo de valor firmado na sentença, inclusive transcrevendo-a no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação no decisum*” (REsp nº 662.272-RS, 2ª Turma, Rel. Min. João Otávio de Noronha, j. 4.9.2007; REsp nº 641.963-ES, 2ª Turma, Rel. Min. Castro Meira, j. 21.11.2005; REsp nº 592.092-AL, 2ª Turma, Rel. Min. Eliana Calmon, j. 17.12.2004 e REsp nº 265.534-DF, 4ª Turma, Rel. Min. Fernando Gonçalves, j. 1.12.2003).

À r. sentença, acrescentam-se os seguintes argumentos.

Como relatado, é incontroverso que a apelante foi vítima do “golpe do falso trabalho”. Ela narrou que terceira pessoa lhe ofereceu trabalho, em home office, mas que no decorrer das conversas por whatsapp, a fraudadora pediu valores para a compra de computador, celular e outros itens com o objetivo de viabilizar o novo trabalho. A apelante realizou duas transferências em favor da golpista: uma, por TED, no valor de R\$ 1.500,00 (fls. 29) e outra, via Pix, no valor de R\$ 2.300,00 (fls. 29). Ela propôs a ação contra o banco em que possui conta e contra a instituição financeira em que a fraudadora possuía conta, visando ser indenizada por danos materiais e morais. A ação foi julgada improcedente. Ela se insurgiu.

Pois bem.

A controvérsia se submete ao Código de Defesa do Consumidor, aplicável às instituições financeiras, conforme dispõe a Súmula nº 297 do STJ: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”. Nessa linha, a responsabilidade dos prestadores de serviço é objetiva, nos termos do artigo 14 do diploma legal citado, apenas podendo ser elidida nas hipóteses previstas no § 3º:

*“§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:*

*I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;*

*II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.*

No caso, houve culpa exclusiva da consumidora que acreditou que estava sendo contratada e que a transferência de valores era necessária para conseguir o trabalho que falsamente lhe era oferecido pela golpista.

É sabido que constitui medida elementar de segurança das instituições financeiras promover o bloqueio preventivo da movimentação da conta e estabelecer contato com o cliente sempre que identificada movimentação atípica. No caso, entretanto, não restou demonstrado que os valores transferidos à fraudadora eram discrepantes de suas movimentações financeiras. Para tanto, bastava juntar os

extratos de sua conta, o que não fez.

Note-se que a apelada AILOS – instituição financeira em que a fraudadora mantinha conta – não conseguiu recuperar os valores, por ausência de saldo em conta (fls. 33).

Desse modo, inviável o reconhecimento da responsabilidade dos apelados pelos prejuízos suportados pela apelante.

Neste cenário, não há que se falar em inversão do ônus probatório em favor do consumidor, pois não há verossimilhança das alegações ou hipossuficiência probatória (art. 6º, VIII, CDC).

Nesse sentido, precedente desta C. Câmara:

*“Apelação. Prestação de serviços bancários. Ação de indenização por perdas e danos c.c. obrigação de fazer. Preliminar de nulidade da sentença, por julgamento citra petita. Rejeição. Golpe do falso trabalho home office. Transações PIX questionadas foram realizadas por culpa exclusiva da autora. Defeito da prestação do serviço bancário não demonstrado. Sentença de improcedência mantida. Recurso desprovido.”*

(TJSP; Apelação Cível 1031058-58.2024.8.26.0100; Relator (a): Pedro Kodama; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 25ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/11/2025; Data de Registro: 12/11/2025)

E outros fundamentos são dispensáveis diante da adoção integral dos que foram deduzidos na r. sentença, e aqui expressamente adotados para evitar inútil e desnecessária repetição, nos termos artigo 252, do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça.

Para fins de acesso aos Egrégios Tribunais Superiores, ficam expressamente prequestionados todos os artigos legais e constitucionais mencionados.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em razão da sucumbência recursal integral da apelante, com fundamento no art. 85, §§ 2º e 11 do CPC, os honorários advocatícios devidos aos procuradores dos apelados são majorados para 15% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade da justiça. A referida quantia é adequada para remunerar a atuação dos profissionais nesta sede.

Ante o exposto, voto por negar provimento ao recurso.

**DANIEL BLIKSTEIN**  
**Relator**