



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000445817

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001911-38.2024.8.26.0568, da Comarca de São João da Boa Vista, em que é apelante BANCO COOPERATIVO SICREDI S/A, é apelada ELIANA VIDOLIN.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) 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 CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), MARCOS DE LIMA PORTA E RUI PORTO DIAS.

São Paulo, 8 de maio de 2025.

RICARDO PEREIRA JÚNIOR

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 3.577

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1001911-38.2024.8.26.0568

APELANTE: Banco Cooperativo Sicredi S/A

APELADA/APELADO: Eliana Vidolin

COMARCA: São João da Boa Vista

JUIZ DE ORIGEM: Danilo Pinheiro Spessotto

APELAÇÃO CÍVEL. Contratos bancários. Golpe do falso funcionário. Ação declaratória cumulada com condenatória. Sentença de procedência. Apelação do banco. Alegação de vazamento de dados. Ausência de qualquer prova nesse sentido. Movimentação de valores altos condizente com perfil da cliente. Defeito do serviço do banco não comprovado. Culpa exclusiva de terceiros e da própria consumidora. Indevida responsabilização do banco (art. 14, § 3º, inc. II, do CDC). Jurisprudência. Sentença reformada. Ação julgada improcedente. Recurso da financeira provido.

Vistos.

Trata-se de Recurso de Apelação interposto por Banco Cooperativo Sicredi S/A em face da sentença que julgou sua ação contra ele ajuizada por Eliana Vidolin.

A parte autora foi contatada por supostos funcionários de bancos de que é cliente, que informaram que suas contas estavam sendo usadas por criminosos e convenceram-na a ceder seus cartões e celular para passarem por perícia. Na posse dos plásticos e do aparelho, os golpistas realizaram transações sem conhecimento da parte autora em várias de suas contas. A consumidora afinal ajuizou esta ação contra o Banco Cooperativo Sicredi S/A, um dos bancos em que mantinha conta movimentada sem seu consentimento, buscando (1) a declaração de

inexistência do empréstimo contratado em seu nome; (2) condenação da ré na indenização do saldo existente na sua conta, transferido a terceiros; (3) reparação por dano moral.

Na sentença (fls. 220/232), o Juízo “a quo” julgou a ação procedente, nos termos seguintes: (1) a parte ré faltou com seu dever de segurança ao possibilitar que terceiros tivessem acesso aos dados da parte autora, bem como ao autorizar transações fora do perfil da cliente; (2) em função do defeito do serviço, o empréstimo contratado em nome da parte autora foi declarado nulo e a parte ré foi condenada a ressarcir o saldo preexistente da conta; (3) reconheceu que o episódio provocou dano moral à parte autora, pelo que condenou a parte ré no pagamento de R\$ 10.000,00 em reparação; (4) condenou a parte ré nos ônus sucumbenciais, fixando honorários de 10% do valor da condenação.

A parte ré apelou (fls. 235/258), alegando que (1) o dano foi provocado pela própria parte autora e por terceiros, o que exclui sua responsabilidade (art. 14, § 3º, inc. II, CDC), pois (1.1) os golpistas se passaram por prepostos de outras instituições financeiras, não havendo qualquer prova de que tivessem os dados da conta da parte autora junto à parte ré; (1.2) a parte autora admitiu ter fornecido seu celular aos golpistas, que assim puderam acessar a conta da parte autora junto à parte ré. Subsidiariamente, argumenta que (2) houve culpa concorrente da parte autora e de terceiros, o que justifica o compartilhamento da responsabilidade (art. 945 do CC); (3) a parte autora tinha apenas R\$ 3,45 em sua conta antes do golpe e a parte ré logrou estornar R\$ 993,88 das transferências realizadas pelos estelionatários, não havendo dano material a indenizar; (4) não houve dano moral, cuja reparação deve ser afastada ou reduzida. Requer o provimento do recurso para que a sentença seja reformada e a ação, julgada improcedente.

Recurso tempestivo.

Preparo recolhido (fls. 259/260).

Contrarrazões a fls. 265/280.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

Processo distribuído ao Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau em 20/02/2025 (fls. 284).

É O RELATÓRIO.

O recurso da financeira merece provimento.

A responsabilização por fato do serviço depende da demonstração do defeito, do nexo causal e do dano (art. 14, “caput”, do CDC), bem como da ausência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, § 3º, CDC), e da inexistência de força maior e caso fortuito (art. 393 do CC).

No caso sob análise, o dano consistiu na contratação de empréstimo de R\$ 100.000,00 e da transferência desse montante e de outros da conta da parte autora.

Contudo, não há prova de defeito do serviço prestado pela parte ré.

A parte autora alega que foi contatada por supostos prepostos de outros bancos, conhecedores de seus dados. Contudo, ela não juntou qualquer reprodução de conversa de Whatsapp respaldando seu relato, que tampouco indica que os estelionatários sabiam de seus dados especificamente junto à parte ré.

Além disso, não era inusual que a parte autora

movimentasse valores altos em sua conta (cf. cópia do extrato, fls. 243), não havendo razão para que a parte ré bloqueasse sua conta.

Portanto, sem demonstração de que os golpistas tivessem os dados da parte autora junto à parte ré, que ademais não tinha motivo para desconfiar das movimentações de valores altos, depreende-se que esta não concorreu com qualquer ato para o prejuízo da cliente, ocasionado exclusivamente pelos estelionatários, que convenceram a parte autora a ceder seus cartões e celular.

O dano foi, portanto, provocado apenas por terceiros e pela própria consumidora, circunstância que afasta a responsabilidade do banco apelante, como prevê o art. 14, § 3º, inc. II, do CDC:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

(...)

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

(...)

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

No mesmo sentido parte expressiva da jurisprudência, exemplificada na seguinte ementa:

APELAÇÃO. BANCÁRIO. GOLPE. FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. Ação de indenização por danos materiais e moral. Sentença de improcedência. Inconformismo do autor. Golpe da falsa central de atendimento. Inexistente ato culposo praticado pelo réu ou falha na prestação de serviço a ensejar o pretendido dever de indenizar. Fornecimento de dados pessoais sigilosos e intransferíveis, bem como o acesso a 'links' fornecidos por terceiros

possibilitam a realização de fraudes. A atuação do autor contribuiu para o sucesso da atividade do terceiro fraudador. O prejuízo sofrido não pode ser imputado ao réu, ainda que o autor tenha sido induzido por terceiro que se dizia funcionário do banco. Sentença de improcedência, mantença por seus próprios fundamentos. Artigo 252 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça de São Paulo. Recurso do autor não provido, com majoração das verbas sucumbenciais.

([Ap. 1034294-66.2021.8.26.0506](#); Rel.: Inah de Lemos e Silva Machado; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V; d. j.: 30/09/2024, g. n.)

Assim, a sentença deve ser reformada para que a ação seja julgada improcedente, afastando-se as condenações da parte ré.

Em função de sua derrota, a parte autora deverá arcar exclusivamente com os ônus sucumbenciais, fixando-se honorários de 10% do valor da causa, nos termos do art. 85, § 2º, CPC.

Consideram-se prequestionados todos os temas e dispositivos legais utilizados pelas partes na defesa de seus interesses, tendo em vista que as matérias foram, efetivamente, decididas neste recurso.

A oposição de embargos declaratórios protelatórios contra este acórdão poderá ensejar a condenação da parte embargante em multa de até 2% do valor da causa ([art. 1.026, § 2º, do CPC](#)).

Ante o exposto, **DOU PROVIMENTO À APELAÇÃO.**

Ricardo Pereira Junior
Relator