



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

**COMARCA DE BATATAIS**

**FORO DE BATATAIS**

**2ª VARA CÍVEL**

**PRAÇA DOUTOR JOSÉ ARANTES JUNQUEIRA Nº 01, Batatais - SP -  
CEP 14300-000**

**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

**SENTENÇA**

Processo Digital nº: **1002252-40.2023.8.26.0070**  
 Classe - Assunto: **Procedimento Comum Cível - Indenização por Dano Material**  
 Requerente: **Carmen Zappola**  
 Requerido: **COOPERATIVA DE CREDITO DOS PRODUTORES RURAIS E  
EMPRESARIOS DO INTERIOR PAULISTA - SICOOB COCRED**

Justiça Gratuita

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Aline de Oliveira Machado Bonesso Pereira de Carvalho**

Vistos.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos materiais e compensação por danos morais ajuizada por **CARMEN ZAPPOLA** em face de **SICOOB COCRED – COOPERATIVA DE CRÉDITO DOS PRODUTORES RURAIS E EMPRESÁRIOS DO INTERIOR PAULISTA**, ambos qualificados nos autos.

Alegou a parte autora, em síntese, que, no dia 19/04/2023, foi vítima de fraude. Explicou que recebeu uma ligação de alguém supostamente vinculado às Lojas Casas Bahia, questionando-a acerca de uma tentativa de compra suspeita, realizada em Batatais, por meio de seu cartão, o que prontamente negou. Disse que, em seguida, essa suposta atendente manifestou sua intenção de contatar as autoridades policiais locais, notificando o delegado responsável sobre o ocorrido, o qual entraria em contato com ela, o que foi feito, comunicando-a do cancelamento do referido cartão e dizendo a ela que um policial iria até sua residência recolher o plástico, o que de fato ocorreu. Informou que o falso policial compareceu à sua casa, e que, após um breve diálogo confirmando toda a narrativa, entregou a ele o cartão. Relatou que, nos dias seguintes, os criminosos mantiveram contato, alegando estarem em diligências para capturar os fraudadores. Ordenaram que ela não comunicasse ninguém e, posteriormente, em 21 de abril, o impostor retornou à sua residência, alegando a necessidade de obter uma fotografia dela para instruir o "boletim de ocorrência", conseguindo, assim, acessarem sua conta digital, embora jamais tivesse usado os serviços de bankline. Disse que os golpistas voltaram a entrar em contato com ela, informando que poderiam conseguir dinheiro no banco, já que seu cartão estava temporariamente indisponível. Acrescentou que eles entregaram R\$ 2.000,00 à ela, persuadindo-a a entregar suas joias e bens de valor para serem guardados em um suposto cofre do banco. Sustentou que os golpistas realizaram diversas operações financeiras, como pagamentos, saques, compras, PIX e transferências, totalizando 171 operações fraudulentas e resultando em um prejuízo de R\$



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA DE BATATAIS

FORO DE BATATAIS

2ª VARA CÍVEL

PRAÇA DOUTOR JOSÉ ARANTES JUNQUEIRA Nº 01, Batatais - SP -  
CEP 14300-000

**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

352.379,44. Acrescentou que a ré não percebeu os movimentos incompatíveis com seu perfil, já que sempre usou atendimento presencial, fazendo apenas saques em agência e pagamentos simples, de forma que a fraude só foi percebida quando um cheque emitido por ela foi devolvido por insuficiência de fundos, ocasião em que uma funcionária do banco, chamada Cinthia, entrou em contato, e sua família descobriu do golpe. Explicou que, então, solicitou imediatamente o bloqueio de todas as operações, o cancelamento das senhas vinculadas à conta bancária e a inutilização do cartão de débito e crédito, bem como registrou boletim de ocorrência e contestou as operações fraudulentas diretamente na agência da instituição bancária localizada nesse município. Afirmou que, em 12/07/2023, a requerida, mesmo ciente de que ela fora vítima de ações criminosas, recusou a contestação das operações e o ressarcimento de todos os valores subtraídos de sua conta, porém, admitiu que tais operações não foram autorizadas ou realizadas por ela, comprometendo-se, no entanto, a devolver à autora apenas a quantia de R\$ 62,19. Aduziu que a situação poderia ter sido evitada caso a instituição tivesse a contatado, tendo em vista que as operações destoavam totalmente de seu padrão de gastos. Pugnou pela inversão do ônus da prova, e, ao final, requereu a total procedência dos pedidos, para que sejam reconhecidas e declaradas inexigíveis todas as 171 operações realizadas em sua conta, realizadas entre os dias 19/04/2023 a 08/05/2023. Pleiteou, também, a condenação da requerida à restituição em dobro da quantia de R\$ 352.379,44. Pugnou, ainda, pela condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais, no montante de R\$ 20.000,00. Juntou documentos (fls. 30/70).

Recebida a petição de fls. 74/77 como emenda à inicial, foram deferidos os benefícios da justiça gratuita à parte requerente, deferido o pedido de prioridade na tramitação do feito, determinada a citação da ré e designada audiência de conciliação (fls. 79/80), que restou infrutífera (fls. 150/151).

Citada (fls. 84), a requerida ofertou contestação (fls. 152/177), impugnando a concessão dos benefícios da justiça gratuita à requerente, e alegando, em síntese, que, durante a narrativa que culminou no golpe, seu nome não fora citado, demonstrando que não houve vazamento ou acesso indevido de terceiros golpistas aos sistemas ou informações que detém em seu banco de dados. Afirmou que a autora agiu de forma conivente com a situação, tendo confessado que atendeu todas as instruções passadas pela falsa autoridade policial, não tendo se preocupado, em momento algum, em ligar na agência de sua cidade, ou tomado qualquer outra medida no sentido de averiguar minimamente os fatos informados pelos golpistas. Aduziu que, em razão da aquiescência total da autora perante a narrativa construída pelos criminosos (estes munidos do cartão, senha e fotografia da requerente), todos os seus sistemas de proteção foram superados. Acrescentou que os fatos causam asco, porém, levando em conta que a suposta fraude somente foi possível em razão da inocência da autora, não pode ser responsabilizada por algo para que não concorreu. Sustentou, também, que, ante o volume de clientes, a quantidade de operações



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA DE BATATAIS

FORO DE BATATAIS

2ª VARA CÍVEL

PRAÇA DOUTOR JOSÉ ARANTES JUNQUEIRA Nº 01, Batatais - SP -  
CEP 14300-000

**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

realizadas diariamente e ao fato de que todas as operações foram realizadas de maneira legítima, é um absurdo o argumento da requerente de que, observando o perfil de gastos dela, deveria ter bloqueado determinadas transações. Disse que os golpistas mantiveram uma sequência de movimentações diversas na conta da autora, utilizando meios variados para subtrair os valores, de maneira que não era possível identificar alguma operação suspeita, o que seu sistema rapidamente identificaria. Acrescentou que inexistia hipótese de danos morais, tendo em vista que não praticou ou concorreu para que qualquer ato ilegal, abusivo ou imoral se efetivasse. Afirmou, por fim, que, levando em conta que não se equipara à instituição financeira, não há que se falar em relação de consumo, não sendo possível, portanto, a aplicação da inversão do ônus da prova. Ao final, requereu a total improcedência dos pedidos. Juntou documentos (fls. 178/246).

Sobreveio réplica (fls. 251/271).

Instadas as partes a especificarem provas (fls. 275), a parte requerida rogou pela produção de prova oral (fls. 280/281), e a autora pleiteou a produção de prova documental e o julgamento antecipado da causa, ou, na hipótese do não acolhimento de sua pretensão, a produção de prova oral (fls. 282/286).

Houve a juntada da resposta de ofício encaminhado ao Banco Central (fls. 315/316), com posterior manifestação das partes (fls. 320/321 e fls. 322/325).

A parte autora chamou o feito à ordem, novamente postulando pelo julgamento do feito no estado em que se encontrava (fls. 365/373).

Em saneador, foram mantidos os benefícios da justiça gratuita concedidos à autora, bem como foi deferida a produção de prova oral (fls. 377/378).

Realizada audiência de instrução e julgamento, foi ouvida como informante uma testemunha arrolada pela autora e foram ouvidas duas testemunhas arroladas pela parte requerida. Ao final, foi concedido prazo para que as partes passassem às razões finais (fls. 409/410), que vieram aos autos (fls. 388/397 e fls. 414/416).

**É, em síntese, o relatório. Fundamento e Decido.**

A relação existente entre as partes caracteriza-se inequivocamente como relação de consumo, incidindo o regramento contido na Lei nº 8.078/90. Tratando-se a autora de pessoa idosa (86 anos à época dos fatos), incide também o Estatuto do Idoso, devendo ser considerada sua hipervulnerabilidade nas relações de consumo.

De acordo com o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor: "*O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA DE BATATAIS

FORO DE BATATAIS

2ª VARA CÍVEL

PRAÇA DOUTOR JOSÉ ARANTES JUNQUEIRA Nº 01, Batatais - SP -  
CEP 14300-000

**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

*causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos".* A responsabilidade objetiva somente seria afastada se comprovada a inexistência de defeito ou a culpa *exclusiva* da vítima ou de terceiro (artigo 14, §3º, do CDC).

No caso dos autos, restou incontroverso que a autora foi vítima de fraude perpetrada por terceiros, mediante o golpe conhecido como "motoboy" ou "falso funcionário". A materialidade do prejuízo é comprovada pelos extratos bancários anexados (fls. 35/57 e planilha de fls. 65/70), que demonstram a realização de diversas operações (Pix, TEDs, compras e saques) em um exíguo período de 20 dias, totalizando o vultoso montante de R\$ 352.379,44.

Como é cediço, as instituições financeiras têm o dever de prestar serviço seguro ao cliente. Assim, a vulnerabilidade do sistema é risco da própria atividade que exerce e da qual aufere lucro, não podendo o prejuízo ser repassado ao consumidor. A Súmula 479 do Colendo STJ dispõe: *"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 tese defensiva de culpa exclusiva da vítima, baseada na entrega do cartão e na suposta validação biométrica (foto), não se sustenta diante da análise global dos fatos. Para a ocorrência do evento danoso, necessária a concorrência de causas. Ainda que a consumidora tenha sido ludibriada pela engenharia social dos estelionatários, entregando o cartão e permitindo a captura de imagem, a fraude só tomou as proporções devastadoras verificadas nos autos porque o banco réu violou seu dever de segurança ao não criar ou acionar mecanismos que obstassem transações bancárias com aparência de ilegalidade por destoarem completamente do perfil de compra da consumidora.

A reforçar a responsabilidade da instituição financeira, anote-se que é dever dela fazer o bloqueio das operações suspeitas incomuns ao perfil do correntista e, não o fazendo, caracteriza-se também a falha na prestação de serviços.

No presente caso, a prova documental e testemunhal confirmou que a autora possuía um perfil extremamente conservador, realizando apenas operações presenciais na agência ("na boca do caixa") e utilizando cheques. Nesse ponto vejamos os depoimentos colhidos em audiência

O informante Carlos Alberto Degani disse que é sobrinho da autora e que também é cliente da cooperativa requerida. Contou que recebeu uma ligação da empresa ré, feita pela funcionária Cinthia, solicitando que comparecesse à agência, e que, chegando lá, foi informado, pelo gerente Fernando, que a autora havia caído em um golpe, estando muito assustada, entretanto, não deram nenhum tipo de orientação. Explicou que, então, dirigiu-se à casa da requerente,

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA DE BATATAIS

FORO DE BATATAIS

2ª VARA CÍVEL

PRAÇA DOUTOR JOSÉ ARANTES JUNQUEIRA Nº 01, Batatais - SP -  
CEP 14300-000**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

oportunidade em que a autora contou a ele toda a narrativa do golpe sofrido. Disse que Cinthia já havia entrado em contato com a autora, porém, não soube informar o que a requerente havia informado. Afirmou que a requerente contou a ele que, no mês em que ficou sem entrar em contato com ele, os golpistas, passando-se pela polícia, incentivavam a autora a não entrar em contato com a família, o que ela obedeceu. Relatou que, então, voltou à agência da ré, acompanhado da requerente, momento em que puxaram os extratos da conta e os orientaram a procurar a polícia, o que fizeram. Informou que a autora não tem internet em casa, bem como que ela sempre teve uma rotina presencial perante à requerida. Acrescentou que, à época do golpe, ninguém além da autora tinha acesso à conta dela. Comentou que a requerente é solteira, morando sozinha aos fundos da casa de outra tia sua, quem não notou nenhuma movimentação estranha em sua residência, já que as frentes das casas são viradas para lados opostos. Frisou que sabe de um antigo vereador da cidade, "Boy", que passou por situação parecida. Pontuou que, à época em que descobriram o golpe, a autora ficou muito nervosa, tendo desenvolvido, inclusive, até alguns espasmos no coração, tendo em vista que passou a vida toda juntando dinheiro como costureira. Afirmou que a requerente não possui qualquer tipo de demência, bem como que a situação financeira dela sempre foi muito controlada.

A testemunha **Cinthia Aparecida da Rocha** informou ser funcionária da empresa requerida. Relatou que, na agência em que trabalha, todos os dias, na parte da manhã, tiram um relatório dos cheques emitidos para verificar se há algum sem fundo. Acrescentou que a conferência é feita apenas com cheques, e que entram em contato com os cooperados para confirmar a emissão daqueles acima de R\$ 5.000,00. Contou que, ao se deparar com o motivo da devolução de um cheque da autora e entrar nos extratos dela, assustou-se com os lançamentos feitos, já que fugiam do perfil da requerente. Não soube informar a data em que o referido cheque caiu no sistema de compensação, porém, frisou que a autora vai à agência sempre no começo dos meses. Disse que entrou em contato com a autora, momento em que a requerente se negou a responder se estava sozinha e desligou. Acrescentou que, na mesma hora, avisou o gerente da agência, com o extrato e o relatório de cheque devolvido em mãos, para que discutissem o que poderiam fazer. Pontuou que, então, entraram em contato com o sobrinho da autora, que também é cooperado, e sugeriram que ele fosse até à casa dela, para averiguar se estava tudo certo. Relatou, em seguida, que, no mesmo dia, a requerente e seu sobrinho foram à agência, os informando das transações que haviam sido feitas e os orientando de como deveriam proceder. Frisou que, depois disso, quando a autora levou a documentação ao gerente administrativo, este encaminhou ao setor responsável, que deram as devidas tratativas no processo. Explicou que ainda tem contato com a requerente, e que, após o ocorrido, a autora preferiu encerrar a conta em que sofreu o golpe, gerando uma nova, a qual é acompanhada pelo sobrinho dela. Comentou que a requerente ficou muito nervosa com toda a situação, levando em conta a maneira com que o golpe foi conduzido,

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA DE BATATAIS

FORO DE BATATAIS

2ª VARA CÍVEL

PRAÇA DOUTOR JOSÉ ARANTES JUNQUEIRA Nº 01, Batatais - SP -  
CEP 14300-000**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

bem como que a autora realmente acreditava estar sendo monitorada. Relatou que é gerente de 700 contas e que esse tipo de golpe nunca ocorreu antes. Afirmou que a requerente não possuía o aplicativo da cooperativa em seu celular. Acrescentou que não teve conhecimento das 171 operações realizadas na conta da autora, já que quem conduziu a questão da fraude foi o setor responsável. Contou que o saldo da requerente estava aplicado, com resgate imediato, bem como que as operações feitas na conta da autora se deram de forma diversificada, com valores e meios diferentes. Disse que o sistema utilizado não fornece informações de transações anormais, já que, quando alguma movimentação de valor expressivo é feita, o limite precisa ser alterado e o favorecido deve ser cadastrado, pelo aplicativo, através de reconhecimento facial, ou diretamente na agência. Pontuou que não houve nenhuma solicitação de aumento de limite pela requerente, tendo sido as transações feitas de forma "picadas", dentro do limite padrão estabelecido pelo sistema.

A testemunha **Djamil Ferreira de Lima** disse que trabalha na empresa requerida, no departamento responsável por realizar os procedimentos necessários nos casos de golpe. Informou que tem conhecimento de golpes semelhantes ao sofridos pela requerente em outros bancos. Relatou que, ao ser acionado, solicitou a documentação necessária e abriu um processo junto à requerida, para verificar se houve alguma falha nos sistemas. Afirmou que toda a investigação interna levou ao fato de que todas as operações haviam sido realizadas por dispositivos cadastrados pela própria autora, não tendo sido considerado nada atípico, já que todas as movimentações estavam dentro dos limites previstos para a conta dela, utilizando os sistemas de segurança. Pontuou que, antes desses eventos, a requerente não utilizava o aplicativo da cooperativa e não fazia operações com frequência, entretanto, os valores são semelhantes às transações anteriores. Explicou que, para conseguir acessar o aplicativo da cooperativa, é necessário que seja feita a liberação através de um caixa bancário, ATM ou pelo próprio celular cadastrado, pelas configurações de biometria e senha. Frisou que os limites são liberados por produtos, de forma que o limite de um não se confunde com o limite de outro. Comentou que, à época, o que o sistema da cooperativa consideraria fraudulento seriam as movimentações fora do valor estipulado pela própria pessoa, impedindo que as transações acima do limite se efetivassem. Aduziu que a quantidade de operações realizadas não possui nenhum tipo de trava, desde que dentro do limite estabelecido. Pontuou que o pix realizado na conta da autora, no valor de R\$ 9.998,90, no dia 24/04/2023, estava dentro do limite da requerente, já que foi emitido para ela mesma. Afirmou que, de acordo com as informações técnicas recebidas pelo CCS, as transações realizadas na conta da autora estão de acordo com a quantia que estava liberada para ela. Disse que não possuem uma rotina, dentro do sistema técnico, de aviso imediato aos gerentes, bem como que não há nenhum alerta para o próprio correntista acerca de movimentações que fogem de seu perfil, tendo em vista que a movimentação foi feita em seu próprio dispositivo. Pontuou que, por



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA DE BATATAIS

FORO DE BATATAIS

2ª VARA CÍVEL

PRAÇA DOUTOR JOSÉ ARANTES JUNQUEIRA Nº 01, Batatais - SP -  
CEP 14300-000

**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

exemplo, se o cooperado for utilizar o cartão no Amazonas, não necessariamente o cartão será bloqueado, sendo que o sistema fará uma análise do trajeto feito pelo plástico e do perfil do usuário. Informou, por fim, que o sistema não verificará o celular cadastrado, possuindo como chaves de segurança apenas a senha e biometria, de forma que, uma vez liberado, outra pessoa pode manipular a conta de terceiro, caso isso não seja relatado à cooperativa para que realize o bloqueio.

Segundo se extrai da prova oral colhida, pode-se concluir que a ré, embora ciente da existência de modalidades de fraude por engenharia social no mercado, manteve um sistema de vigilância obsoleto, limitado ao controle manual de cheques e incapaz de detectar uma sequência frenética de 171 operações digitais atípicas. Tal cenário evidencia a falha sistêmica de segurança, pois as inúmeras operações realizadas destoam completamente do perfil da correntista.

Sobre o tema, vejamos o entendimento pacificado do E. TJSP no Enunciado 14 da Seção de Direito Privado: *"Enunciado nº 14 – Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como **desrespeito ao perfil do correntista** aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ."* (destaquei).

Vejamos também os seguintes precedentes do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

*APELAÇÃO - Fraude bancária - Reparação por danos morais e materiais - Transferências via Pix não reconhecida pela requerente - Demanda julgada improcedente - Apelou a autora - Admissibilidade parcial - Operação em fraude realizada na conta da autora, não detectada pelos sistemas de segurança da ré - Falha na prestação do serviço - Teoria do risco da atividade - Operação atípica quando já havia suspeita de utilização indevida - Inobservância do dever de segurança do serviço oferecido pelo banco - Culpa exclusiva da vítima e/ou fato de terceiro - Inocorrência - **Fortuito interno - Responsabilidade de natureza objetiva - Súmula 479 do STJ - Não correlação ao perfil da autora** - Dano material - Dever da ré de restabelecer o saldo em conta da autora previamente existente à operação impugnada - Dano moral - Não verificação - Ausência de ofensa a direito da personalidade - Recorrente implicada na fraude sem participação do apelado, deixando-se ludibriar por terceiro, suposto vendedor de eletrodoméstico - Não afetação do nome ou da imagem - Sucumbência recíproca reconhecida - Sentença reformada para julgar procedente em parte o pedido e, em consequência,: (i) declarar a inexigibilidade da transferência impugnada; (ii) condenar a ré ao pagamento de R\$ 10.904,11, a título de dano material, devidamente*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA DE BATATAIS

FORO DE BATATAIS

2ª VARA CÍVEL

PRAÇA DOUTOR JOSÉ ARANTES JUNQUEIRA Nº 01, Batatais - SP -  
CEP 14300-000

**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

*atualizado; (ii) reconhecer a sucumbência recíproca e redistribuir o ônus entre os litigantes - Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1001149-27.2023.8.26.0028; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Aparecida - 2ª Vara; Data do Julgamento: 01/07/2024; Data de Registro: 01/07/2024) (destaquei)*

*AÇÃO DE RESSARCIMENTO DE DANOS C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – MOVIMENTAÇÕES INDEVIDAS EM CONTA CORRENTE – SEQUESTRO RELÂMPAGO – Autor vítima de sequestro relâmpago – Indevidas transações bancárias realizadas na conta corrente do autor – Operações que fogem do perfil de gasto do consumidor – Responsabilidade objetiva da instituição financeira – Falha na prestação de serviços evidenciada – "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias" – Súmula 479 do STJ – Recurso improvido. HONORÁRIOS RECURSAIS – Nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, os honorários advocatícios, fixados na sentença em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado atribuído à causa, ficam majorados para 15% (quinze por cento). RECURSO IMPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1005854-36.2023.8.26.0362; Relator (a): Plínio Novaes de Andrade Júnior; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mogi Guaçu - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/06/2024; Data de Registro: 25/06/2024) (destaquei)*

Portanto, configurado o fortuito interno e a falha na prestação do serviço de monitoramento e segurança, a ré deve responder pelos danos materiais.

No que tange ao pedido de restituição em dobro, este não comporta acolhimento. A repetição em dobro prevista no parágrafo único do art. 42 do CDC pressupõe cobrança indevida de dívida paga. No caso em tela, não houve cobrança de dívida pela ré, mas sim o acatamento de ordens de pagamento fraudulentas emitidas por terceiros estelionatários mediante falha de segurança. Trata-se de evento danoso (ato ilícito) que gera dever de indenizar/ressarcir, e não de repetição de indébito consumerista clássico. A restituição deve se dar de forma simples, recompondo o patrimônio da autora ao estado anterior.

Desse modo, é de rigor que a parte autora seja ressarcida da totalidade dos valores transferidos e gastos indevidamente de sua conta bancária e cartões, de forma simples, devidamente atualizados.

Quanto aos **danos morais**, o pedido é procedente. Diferentemente de casos de pequeno valor ou mero aborrecimento, a situação vivenciada pela autora reveste-se de extrema gravidade. Trata-se de pessoa idosa (86 anos), hipervulnerável, que viu as economias de toda uma vida serem dilapidadas devido à inércia do sistema de segurança da ré. A angústia, o desespero e a



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA DE BATATAIS

FORO DE BATATAIS

2ª VARA CÍVEL

PRAÇA DOUTOR JOSÉ ARANTES JUNQUEIRA Nº 01, Batatais - SP -  
CEP 14300-000

**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

sensação de impotência diante da perda de patrimônio essencial à sua subsistência na velhice ultrapassam, em muito, o mero dissabor cotidiano. Houve patente violação à tranquilidade e à segurança psíquica da autora.

Nesse sentido:

*AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO PROVIDA. CONSUMIDOR. FRAUDE. FALHA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. ABERTURA DE CONTAS CORRENTES SEM CAUTELA E COM VIOLAÇÃO ÀS NORMAS DO BACEN. NEXO CAUSAL RECONHECIDO. TRANSFERÊNCIA DE VALORES. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. DANOS MATERIAIS RECONHECIDOS. DANOS MORAIS CONFIGURADOS Ação de indenização. Sentença de improcedência. Recurso da autora. Primeiro, rejeita-se a alegação de violação ao princípio da dialeticidade. Preliminar suscitada pelo banco corréu em contrarrazões. Razões adequadas e inteligíveis contidas no recurso da autora. Segundo, rejeita-se a alegação de nulidade da sentença. A fundamentação sucinta, concisa e objetiva não traduz ausência de fundamentação. Oportuno registrar que a decisão de primeiro grau apresenta razão suficiente para conclusão adotada, a partir da interpretação das alegações trazidas nos autos. As razões do recurso apontam, na verdade, insatisfação com o conteúdo da r. Sentença. Terceiro, reconhece-se a responsabilidade das instituições financeiras corrés, Banco Inter e Banco Bradesco. Fato do serviço. Golpe do Whatsapp com remessa de diversos PIX. Serviço bancário defeituoso e que serviu de nexo causal para sucesso da fraude com consumação do prejuízo. Instituições financeiras que permitiram a abertura de contas por terceiros estelionatários sem as devidas cautelas. Defesas das corrés que não trouxeram para os autos um documento sequer para abertura das contas correntes, demonstrando-se total falta de cautela. Violação dos artigos 2º e 4º da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN. Transferências que foram efetivadas via PIX, trazendo para as instituições financeiras obrigações ainda maiores e mais relevantes, no campo da segurança. Esse mecanismo imediato de transferência de fundos exigiu dos bancos sujeição aos riscos das operações, inclusive no campo das fraudes originadas em seus mecanismos internos. Incidência do artigo 14 do CDC com aplicação da súmula nº 479 do STJ. Quarto, reconhece-se a responsabilidade da instituição financeira corré Banco Santander. Verificou-se o desvio do perfil. Transações que se mostraram suspeitas, em especial porque em valores elevados para os padrões da autora e realizadas de forma sequencial. No mesmo dia, foram realizadas duas transferências, via PIX, na quantia de R\$ 1.200,00 e R\$ 1.980,00, o que representavam montante superior ao próprio benefício previdenciário percebido pela autora. Falha, ainda, no atendimento ao consumidor no mecanismo de cancelamento das transferências. Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da Súmula nº 479 do STJ. Precedentes da Câmara. Quinto, acolhe-se a pretensão de ressarcimento*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA DE BATATAIS

FORO DE BATATAIS

2ª VARA CÍVEL

PRAÇA DOUTOR JOSÉ ARANTES JUNQUEIRA Nº 01, Batatais - SP -  
CEP 14300-000

**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

*do dano material. Diante da falha e responsabilidade das instituições financeiras corréis no evento danoso, deverão ressarcir a parte autora. Banco Inter pagará, solidariamente com o Banco Santander, a quantia de R\$ 1.980,00. E o Banco Bradesco pagará, solidariamente com o Banco Santander, o importe de R\$ 1.200,00. E sexto, reconhece-se a necessidade de reparação pelos danos morais sofridos. Os danos morais também decorrem da situação de intensa aflição da autora, idosa, hipervulnerável, para a solução do problema. Entretanto, mesmo em juízo, as corréis insistiram na ausência de responsabilidade pelo ocorrido. Indenização fixada em R\$ 5.000,00, parâmetro razoável e que atenderá as funções compensatória (principal) e inibitória (secundária), a ser paga de forma solidária entre os banco corréus. Ação julgada procedente em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1000234-87.2025.8.26.0648; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Urupês - Vara Única; Data do Julgamento: 25/11/2025; Data de Registro: 25/11/2025)*

Considerando as circunstâncias do caso, a capacidade econômica da ré e o caráter pedagógico da medida, reputo adequado a fixação de indenização por danos morais, no valor de R\$8.000,00.

**Ante o exposto**, com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE** a pretensão inicial para:

- a) **DECLARAR** a inexigibilidade de todas as operações bancárias impugnadas na inicial (Pix, TEDs, saques e compras débito/crédito) realizadas entre 19/04/2023 e 08/05/2023;
- b) **CONDENAR** a ré **SICOOB COCRED** a restituir à autora a quantia de R\$352.379,44 (trezentos e cinquenta e dois mil, trezentos e setenta e nove reais e quarenta e quatro centavos), de forma simples. Sobre este valor incidirá correção monetária pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo desde a data de cada desembolso indevido (Súmula 43 do STJ) e juros de mora de 1% ao mês a partir da citação (art. 405 do Código Civil), por se tratar de responsabilidade contratual;
- c) **CONDENAR** a ré ao pagamento de indenização por **danos morais** no valor de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), acrescido de correção monetária pela Tabela Prática do TJSP a partir desta data (Súmula 362 do STJ) e juros de mora de 1% ao mês a partir da citação.

Tendo em vista que a autora decaiu de parte mínima do pedido, condeno a ré ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios que fixo em 10%

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA DE BATATAIS

FORO DE BATATAIS

2ª VARA CÍVEL

PRAÇA DOUTOR JOSÉ ARANTES JUNQUEIRA Nº 01, Batatais - SP -  
CEP 14300-000**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

(dez por cento) sobre o valor total da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Na hipótese de interposição de apelo, por não haver mais o juízo de prelibação nesta Instância (artigo 1.010 do Código de Processo Civil), intime-se a parte recorrida para oferecer contrarrazões, no prazo de 15 (quinze) dias, e, em havendo recurso adesivo, também deverá ser intimado o adverso para resposta em 15 (quinze) dias.

Nada sendo requerido, arquivem-se os autos com as formalidades legais.

P.I.C.

Batatais, 26 de janeiro de 2026.

**DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006,  
CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA**