



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000066152

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000302-14.2025.8.26.0397, da Comarca de Nuporanga, em que é apelante RENATA FÁVARO PEREIRA, são apelados COOPERATIVA DE CRÉDITO, POUPANÇA E INVESTIMENTO ALIANÇA - SICREDI ALIANÇA PR/SP e NITRO SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª 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 MENDES PEREIRA (Presidente) E ACHILE ALESINA.

São Paulo, 9 de fevereiro de 2026.

VICENTINI BARROSO

Relator

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO nº 1000302-14.2025 – NUPORANGA.

Apelante: Renata Fávaro Pereira.

Apeladas: Cooperativa de Crédito, Poupança e Investimento Aliança – Sicredi Aliança PR/SP e Nitro Sociedade de Crédito Direto S/A.

Juiz: **Iuri Sverzut Bellesini.**

Voto 40.805

DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL – Operações ditas não realizadas – Tratativas realizadas pela autora com falsário, via telefone – Ausência de prova de que o número seria das instituições financeiras – Notório descuido e exposição à fraude pela própria usuária – Ausência de prova de falha na prestação de serviços bancários – Nexo de causalidade – Não ocorrência – Fortuito externo – Enunciado n. 12 da Seção de Direito Privado do TJSP – Impossibilidade de que se autorize indenização por dano moral, ausente ilícito respectivo – Sentença mantida – Recurso desprovido.

1. A sentença de fls. 301/305, de relatório adotado, julgou improcedente ação declaratória de inexigibilidade de dívida e indenização por dano moral, movida pela apelante às apeladas – honorários advocatícios de 10% do valor da causa.

Diz que recebeu ligação de fraudador e foi induzida a formalizar mútuo de R\$17.867.31, com posterior repasse, via PIX, de R\$16.500,00 para uma conta de terceiro. Insiste que as rés são parte legítima para figurar no polo passivo e que houve falha na prestação dos serviços, uma vez ausente alertas ou notificações sobre o que ocorria. Não se verificou mecanismo preventivo e a responsabilidade é objetiva. O golpe se apresentou sofisticado e não forneceu dados pessoais. Não se cogita de culpa exclusiva da vítima e o cliente não possui condições de detectar golpe de imediato. O empréstimo deve ser declarado nulo, com necessidade de indenização (fls. 308/323).

Vieram respostas (fls. 330/342 e 343/360).

É o relatório.

2. Recurso infundado. A autora afirma na inicial, em resumo, que é correntista da ré Sicredi, recebeu ligação no dia 11 de março/2025 de suposto atendente, que questionava compras. Ao longo da conversa, fora conduzida a celebrar empréstimo e posteriormente efetuar PIX, sob argumento de que tais operações seriam necessárias para cancelar outras (!). Pugnou pela declaração de inexigibilidade das operações, restituição de numerário e indenização por prejuízos morais (fls. 01/08).

É forçoso convir, pelo exame da prova produzida, que não há elementos concretos a indicar para atitude culposa ou de responsabilidade pelo ilícito atribuível às apeladas.

A narrativa da exordial está em franca contradição com o que a autora disse no boletim de ocorrência (fls. 25/26). Ali constou que “recebeu

*uma ligação, por volta das 18 horas, de pessoa se identificando como funcionário da instituição bancária Sicredi. O suposto funcionário informou que duas transações haviam sido realizadas em sua conta e questionou se Renata estava ciente dessas transações. Renata negou conhecer as transações, e o suposto funcionário disse que, para que ela tivesse acesso novamente à conta, **seria necessário atualizar algumas informações**. Para isso, outra suposta funcionária entrou em contato com o declarante, utilizando o número (11) 97790-4644... Essa funcionária **orientou o declarante a realizar algumas ações no aplicativo e enviou um link para que fosse acessado e seguido um passo a passo. Após realizar todas as instruções fornecidas...descobriu que um empréstimo pré-aprovado...havia sido contratado e um pagamento via PIX ... foi realizado....**” (fl. 25) – negrejei.*

Como se vê de fls. 25/26 não há indícios de que a ligação telefônica ali apontada ocorreu realmente com algum representante das rés. Note-se que obviamente o número 11 97790-4644 não é da financeira (ao menos não há prova alguma nesse sentido).

E convenha-se que até mesmo o horário das tais ligações (depois das 18 horas) não é comum e deveria despertar suspeitas na autora (afinal o expediente bancário não se estende até tal hora).

E veja-se que, pela narrativa de fls. 25/26, a autora manteve não uma, mas no mínimo **duas conversas** com o mesmo número, numa certa sequência de horários, no tal dia 11 de março de 2025.

A autora conversou mais de uma vez, por meio **de canal sequer oficial das rés**, com terceira pessoa que aparentemente se passou por representante Sicredi (é o que se presume pela narrativa dos autos). E tudo está a indicar que a autora seguiu instruções que culminaram no imbróglio narrado, já que não há prova sobre mudança de senhas ou outro fator que pudesse orientar em sentido diverso.

Forçoso convir que não há mesmo comprovação da falha na prestação de serviços das apeladas.

Não há prova de que a ligação teria sido gerada com utilização de sistemas internos das instituições financeiras recorridas.

Não se desconhece o teor da súmula 479 do STJ, no sentido de que *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*. Ocorre que, para sua responsabilização, necessário fique comprovado o liame entre sua conduta e o prejuízo experimentado pela vítima (nexo de causalidade) – **o que, como se viu, inexistente**.

Ou seja, não há elemento que demonstrenexo causal entre o dano alegado pelo autor e possível omissão das rés na segurança de seu sistema. O que se verifica é culpa exclusiva de terceiro, da autora e da beneficiária do valor indevidamente recebido (art. 14, § 3º, II, do CDC).

E não é possível admitir que as financeiras se transformem em seguradoras universais de todas as mazelas e equívocos praticados pelos correntistas e clientes em geral. Tal linha de entendimento estaria, em último

caso, a inviabilizar os negócios e não encontra amparo na legislação civil.

Por fim, incide no episódio o Enunciado n. 12 da Seção de Direito Privado do TJSP, a saber – **mutatis mutandis**:

“Nas hipóteses de fraude mediante pagamento de boleto falso com pagamento a destinatário distinto do legítimo beneficiário, o ressarcimento só é cabível mediante prova do direcionamento do lesado ao fraudador por preposto ou pelos canais de atendimento bancários, ou seja, quando gerado por fortuito interno, devendo ser aferida a eventual caracterização do dano moral em cada caso concreto” (g.n.).

É fato não ser possível deixar de considerar que a questão se submete à disciplina do Código do Consumidor (v. súmula 297, STJ). Porém, nas especiais circunstâncias, há evidências a indicar para ausência de culpa das recorridas.

Portanto, a sentença é mantida. São majorados honorários em favor das rés para 15% do valor da causa.

3. Pelo exposto, desprovê-se o recurso.

Vicentini Barroso