



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001299936

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002739-65.2025.8.26.0320, da Comarca de Limeira, em que é apelante HELENA NETTO CIRELLI (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO BTG PACTUAL S.A, COOPERATIVA DE CREDITO SICOOB METROPOLITANO, NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, COOPERATIVA DE CREDITO CREDICITRUS e COOPERATIVA DE CRÉDITO DE LIVRE ADMISSÃO- SICOOB ARENITO.

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 MARCO FÁBIO MORSELLO (Presidente), JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA E JOSÉ WILSON GONÇALVES.

São Paulo, 16 de dezembro de 2025.

MARCO FÁBIO MORSELLO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1002739-65.2025.8.26.0320

Apelante: Helena Netto Cirelli

Apelados: Banco BTG Pactual S/A, Nu Pagamentos S/A - Instituição de Pagamento, Cooperativa de Crédito Sicoob Metropolitano, Cooperativa de Crédito Credicitrus e Cooperativa de Crédito de Livre Admissão- Sicoob Arenito

Juiz: Guilherme Salvatto Whitaker

Comarca: Limeira - 1ª Vara Cível

Voto nº 20.518

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS – Sentença de improcedência – Autora que recebeu suposta ligação do banco réu, informando que deveria realizar a contratação de empréstimo consignado para evitar a inscrição de seu nome nos órgãos de proteção ao crédito – Requerente que contraiu empréstimo junto ao banco, bem como realizou transferência de valores em favor de terceiros estelionatários – Índícios de fraude – Ausência de falha na prestação do serviço pelo réu – Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ – Operações realizadas pela própria correntista mediante fornecimento de senhas e entrega física de cartão – Ausência de invasão de sistemas bancários ou falha tecnológica – Autora é pessoa jovem e as transferências foram realizadas de forma espaçada e em instituições financeiras diversas - Movimentações realizadas dentro dos limites disponíveis - Impossibilidade de as instituições financeiras detectarem padrão fraudulento em operações em datas distintas - Culpa exclusiva da vítima – Exclusão do nexo de causalidade – Teoria do risco da atividade, que se coaduna com excludentes do nexo causal – Contratação de empréstimos que se deu de forma regular – Possibilidade de contratação eletrônica - Sentença mantida – Recurso desprovido.

Trata-se de sentença (fls. 727/732), cujo relatório se adota, que, em sede de ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais, ajuizada por Helena Netto Cirelli em face de Banco BTG Pactual S/A, Nu Pagamentos S/A - Instituição de Pagamento, Cooperativa de Crédito Sicoob Metropolitano, Cooperativa de Crédito Credicitrus e Cooperativa de Crédito de Livre Admissão- Sicoob Arenito, julgou improcedentes os pedidos iniciais e condenou a

autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, arbitrados em 10% sobre o valor da causa, observado o benefício da gratuidade.

Irresignada, a autora interpôs recurso de apelação (fls. 736/742), alegando, em síntese, a responsabilidade objetiva das instituições financeiras pelos danos decorrentes de fraude perpetrada mediante engenharia social. Argumenta que os golpistas detinham suas informações bancárias e utilizaram o número fixo oficial da agência de Limeira/SP, o que evidenciaria falha na segurança de dados e violação aos princípios da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018). Aduz que as movimentações realizadas destoavam de seu perfil transacional, incluindo empréstimo para reforma de imóvel quando sequer possui imóvel próprio, circunstância que deveria ter gerado bloqueio preventivo. Invoca a aplicação da Súmula 479 do STJ, que impõe às instituições financeiras a responsabilização objetiva por fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias, caracterizando fortuito interno. Colaciona julgados destacando que a participação de terceiros não exime a responsabilidade do banco quando ausente a demonstração de adoção de todas as medidas de segurança exigíveis. Forte nessas premissas, propugna pela reforma da r. sentença, para que seja reconhecida a inexigibilidade dos débitos apontados na inicial e para que os réus sejam condenados ao ressarcimento dos danos materiais, que superam R\$ 60.000,00, bem como à reparação por danos morais.

O recurso é tempestivo e prescinde de preparo, pois a autora é beneficiária da justiça gratuita.

Intimados, os réus apresentaram contrarrazões (fls. 748/755, 756/766, 767/790, 791/800).

É o relatório.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais, ajuizada por Helena Netto Cirelli em face de Banco BTG Pactual S/A, Nu Pagamentos S/A - Instituição de Pagamento, Cooperativa de Crédito Sicoob Metropolitano, Cooperativa de Crédito Credicitrus e Cooperativa de Crédito de Livre Admissão- Sicoob Arenito.

Para escorreita compreensão dos relatos apresentados na primeira

instância, cumpre reproduzir o minudente relatório constante da r. sentença, que ora se adota (fl. 727):

“Helena Netto Cirelli move a presente ação contra Banco Pactual S/A e outros. A parte autora alega ter sido vítima de um golpe, iniciado após receber ligação de supostos representantes da instituição financeira CREDICITRUS, que a convenceram de que sua conta e a de familiares estavam sob investigação por crimes cibernéticos. Mediante manipulação emocional e ameaças, foi induzida a realizar diversas transferências bancárias e contratações de empréstimos, sob o pretexto de simular movimentações fraudulentas para comprovar a clonagem de aplicativos.

As transações foram realizadas com uso de senhas pessoais e dispositivos autorizados, culminando em prejuízo superior a R\$ 60.000,00, além da negativação de seu nome. Fez empréstimos no Nubank e Sicoob Credicitrus, além de transferência do BTG (fls. 08). Os bancos facilitam os golpes abrindo contas utilizadas pelos golpistas para receberem valores, sem nenhum critério de segurança. Pretende a declaração de inexistência dos débitos oriundos das operações contestadas, a suspensão das cobranças e exclusão da negativação até o julgamento final, a restituição dos valores transferidos, bem como o recebimento de indenização por danos morais.

Liminar deferida nas fls. 78.

As partes rés ofereceram defesa.

Réplica”.

Por fim, sobreveio sentença de improcedência, nos termos expostos no relatório.

Tecidas essas considerações, o recurso não comporta provimento.

Por proêmio, emerge como fato incontroverso que a relação jurídica existente entre as partes denota natureza consumerista, impondo-se, pois, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, em consonância com a Súmula no 297 do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Egrégio Superior Tribunal de Justiça (“*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”).

Todavia, a existência de relação de consumo não denota nexos causal automático com a teoria do risco integral do fornecedor, nem tampouco implica imediata inversão do ônus probatório.

A análise dos autos denota que a autora realizou as operações bancárias em datas diversas. No Banco Sicoob Credicitrus, foram efetuadas transferências para a conta de terceiro (Kátia R. N. Cirelli) nos valores de: R\$ 4.500,00 (Pix em 06/08/2024), R\$ 1.100,00 (transferência em 06/08/2024), R\$ 2.250,00 (Pix em 07/08/2024), R\$ 2.250,00 (Pix em 07/08/2024) e R\$ 2.900,00 (Pix em 08/08/2024), totalizando R\$ 13.000,00 em transferências. Ademais, foi contratado empréstimo no valor de R\$ 3.000,00, resultando em débito de R\$ 3.187,06. No Banco BTG Pactual, a autora realizou transferência via Pix no valor de R\$ 2.861,00 em favor de terceiro (Kátia R. N. Cirelli) em 06/08/2024. No Banco NuBank, a autora contratou empréstimo consignado para reforma de imóvel no valor de R\$ 14.500,00.

A autora relata ter efetuado referidas operações após receber ligação, supostamente da instituição financeira ré, afirmando que estaria sendo investigada por crimes cibernéticos e que precisaria comprovar a legitimidade de suas movimentações.

As instruções em questão denotam indícios de fraude, tendo em vista que a autora foi instruída a contratar empréstimo, bem como a transferir valores para terceiros desconhecidos.

Com efeito, deve-se considerar o teor da súmula nº 479 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça, que estabelece que “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias*”.

Outrossim, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor “*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". Contudo, no §3º de referido artigo de lei é disposto que “*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*”.

Nesse diapasão, e ante as circunstâncias do caso vertente, consigno inaplicável a súmula acima referida, pois não se vislumbra falha na prestação do serviço bancário.

No que concerne à assertiva de que as movimentações realizadas destoavam do perfil transacional da recorrente, cumpre observar que, conquanto possa parecer atípico em uma análise posterior e retrospectiva, as operações questionadas não apresentavam, isoladamente consideradas, características que ensejassem bloqueio automático ou alertas de segurança pelas instituições financeiras.

Como bem salientado pelo douto magistrado, a autora é pessoa jovem (trinta e três anos de idade) e as transferências foram realizadas de forma espaçada e em instituições financeiras diversas. O empréstimo contratado, embora significativo, não excedia os limites de crédito disponibilizados à cliente e estava dentro dos parâmetros usuais para a modalidade contratada. Assim, não havia, do ponto de vista dos sistemas de prevenção à fraude, elementos objetivos suficientes que indicassem, de plano, a irregularidade das operações.

Ademais, sequer há nexo de causalidade, elemento essencial para configuração da responsabilidade civil das instituições financeiras, em razão da culpa exclusiva da vítima, que, *in casu*, voluntariamente e sem coerção física, contratou empréstimo e realizou as transferências bancárias, ainda que induzida por erro provocado pelos fraudadores.

Quanto à alegação de que os fraudadores utilizaram o número fixo da agência, cumpre esclarecer que a tecnologia de falsificação de identificação de chamadas telefônicas é amplamente acessível a criminosos, não se podendo imputar às instituições financeiras a responsabilidade pela utilização fraudulenta de seus números telefônicos por terceiros, mormente quando não há qualquer indício de que

tal falsificação decorreu de falha nos sistemas de segurança dos bancos. Trata-se de vulnerabilidade do próprio sistema de telefonia, não do sistema bancário.

No que tange à alegada violação à Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), não restou demonstrado nos autos que as informações bancárias utilizadas pelos fraudadores provieram de vazamento de dados das instituições financeiras requeridas. Dados como nome, endereço, CPF e até mesmo informações sobre movimentação bancária podem ser obtidos por meios diversos, incluindo engenharia social prévia, vazamentos de bases de dados de terceiros (empresas de varejo, órgãos públicos, operadoras de telefonia), compra de informações em mercados clandestinos, ou até mesmo informações compartilhadas inadvertidamente pela própria vítima em redes sociais ou em contatos anteriores com os fraudadores. A mera circunstância de os golpistas deterem informações pessoais da recorrente não é, por si só, suficiente para demonstrar falha de segurança das instituições financeiras.

A conduta da recorrente de fornecer seus dados pessoais, senhas bancárias e, mais grave ainda, entregar fisicamente seu cartão bancário e senha a pessoa desconhecida que compareceu à sua residência, configura inequívoca quebra dos deveres de cuidado e vigilância que incumbem ao correntista na guarda e sigilo de suas credenciais de acesso, circunstâncias que ensejam na hipótese a aplicação da excludente prevista no artigo 14, § 3º, inciso II, do Diploma Consumerista.

Com efeito, entendimento diverso implicaria adotar a teoria do risco integral no que concerne à responsabilidade civil do fornecedor de serviços – não acolhida como regra pelo ordenamento jurídico pátrio – em detrimento da teoria do risco da atividade, que se coaduna com a operabilidade das excludentes do nexo causal, a depender das características do caso concreto.

Cumprido obter, ainda, que a requerente admitiu, na exordial, ter realizado transferências bancárias e contratado empréstimos, circunstâncias que tornam incontroversa a materialidade das operações questionadas. Tratando-se de fatos confessados pela própria autora, resta evidenciada a regularidade formal das contratações, cuja validade jurídica não comporta discussão, subsistindo apenas a controvérsia acerca da responsabilização das instituições financeiras pelos danos

alegados.

Ressalta-se que não há óbice para a contratação eletrônica, conforme artigo 3º, inciso III, da Instrução Normativa do INSS nº 28/2008:

“Art. 3º. Os titulares de benefícios de aposentadoria e pensão por morte, pagos pela Previdência Social, poderão autorizar o desconto no respectivo benefício dos valores referentes ao pagamento de empréstimo pessoal e cartão de crédito concedidos por instituições financeiras, desde que:

[...] III - a autorização seja dada de forma expressa, por escrito ou por meio eletrônico e em caráter irrevogável e irretratável, não sendo aceita autorização dada por telefone e nem a gravação de voz reconhecida como meio de prova de ocorrência”.

Assim considerado, conclui-se pela regularidade das contratações, de modo que, tendo recebido os numerários correspondentes às operações bancárias, a autora deve cumprir as contraprestações a que se obrigou, consistente em saldar os débitos que contraiu. Nesse sentido, é o posicionamento do E. Tribunal de Justiça de São Paulo em casos semelhantes:

“Ação indenizatória por danos materiais e morais. Ilegitimidade passiva ad causam - A pretensão da autora funda-se na existência de falha na prestação do serviço do réu, viabilizando a atuação de fraudadores acarretando os danos por ela experimentados - Pertinência subjetiva passiva bem evidenciada - Preliminar repelida. - Ação indenizatória por danos morais e materiais - Depósitos bancários - Alegação de depósitos bancários equivocados efetuados por fraudador em conta corrente da autora, com pedido de estorno - **Responsabilidade objetiva da instituição financeira, somente elidida nas hipóteses do art. 14, §3º, do CDC - Culpa exclusiva da vítima (autora), que rompe o nexo causal - Transferências bancárias efetuadas pela autora, sem se cercar das cautelas necessárias confirmando de fato as operações bancárias - Inexistência de falha na prestação do serviço do Banco réu -**
Apelação Cível nº 1002739-65.2025.8.26.0320 -Voto nº 20.518

Rompimento do nexos causal bem evidenciado - Fortuito externo, a excluir o dever de indenizar do Banco réu - Sentença reformada - Recurso provido.” (TJSP; Apelação Cível 1003049-79.2017.8.26.0505; Relator: Francisco Giaquinto; 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Pires - 3ª Vara; Data do Julgamento: 27/01/2020, destaques nossos).

“**BANCÁRIOS - Ação declaratória c/c repetição de indébito e morais - Sentença de parcial procedência - Recebimento de ligação telefônica de pessoa se passando por preposto do Banco réu - Correntista que passou a receber códigos por e-mail - Operação de transferência bancária que nega ter autorizado - Conjunto probatório demonstra que não houve falhas na prestação de serviços por parte do Banco, e nem fortuito interno, e sim desídia do apelado na guarda e manuseio das informações bancárias - Culpa exclusiva da vítima configurada - Excludente do CDC, art. 14, § 3º, II - Inaplicabilidade da Súmula STJ 479 - Precedentes desta Corte - Indenização material e moral, indevidas - Ação improcedente - Decaimento invertido - Sentença substituída - Recurso provido.”** (TJSP; Apelação Cível 1002484-91.2019.8.26.0361; Relator: José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mogi das Cruzes - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/11/2019, destaques nossos).

“**INDENIZAÇÃO. DANOS MORAIS E MATERIAIS. Cliente bancário que recebe telefonema de terceiro afirmando a necessidade de devolução de numerário que teria sido, por equívoco, depositado na sua conta bancária. Inexistência de responsabilidade civil do banco réu. Fraude praticada por terceiros. Culpa exclusiva da vítima. Inexistência de responsabilidade a ser atribuída ao réu. Rompimento do nexos de causalidade. Recurso não provido.”** (TJSP; Apelação Cível 1059584-82.2017.8.26.0002; Relator: Roberto Mac Cracken; 22ª

Câmara de Direito Privado; Foro São Paulo - 41ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/09/2018, destaques nossos).

“APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. PEDIDO DE DANOS MATERIAIS. Negativa de transações bancárias *online*, ocorridas na conta corrente (transferências e contratação de mútuo). Relação de consumo. Inversão do ônus da prova. Incumbe à casa bancária, para se eximir da responsabilidade objetiva, provar que houve culpa exclusiva da vítima. **Mídia de conversa entre as partes em que a autora confirma que, após recepcionar mensagem eletrônica do golpista, franqueou seus dados secretos (senhas eletrônicas) e forneceu cópia do cartão de segurança. Transações em valores compatíveis com a remuneração da cliente e com os limites de crédito disponibilizados pelo Banco. Configuração de culpa da vítima de estelionato e dolo do terceiro. Nexó de causalidade rompido. Inexistência de falha do sistema bancário.** Ação julgada improcedente. Sentença reformada. - Recurso provido.” (TJSP; Apelação Cível 1003838-04.2018.8.26.0001; Relator: Edgard Rosa; 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional I - Santana - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/04/2020; Data de Registro: 14/04/2020, destaques nossos).

Irretocáveis, pois, os termos da r. sentença, ora acolhidos integralmente.

Ante o exposto, **nego provimento** ao recurso. Tendo em vista a sucumbência recursal, majoro a verba honorária devida pela autora aos patronos dos réus para 11% do valor atualizado da causa (art. 85, §2º e §11º, do CPC), observado o benefício da gratuidade da justiça que lhe foi deferido (art. 98, §3º, do CPC).

MARCO FÁBIO MORSELLO

Relator