



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000303677

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível n° 1010483-83.2024.8.26.0664, da Comarca de Votuporanga, em que é apelante/apelado BANCO COOPERATIVO SICREDI S/A, são apelados/apelantes LUCAS BERNARDO ANTUNES (JUSTIÇA GRATUITA) e NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Negaram provimento aos recursos. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente), SANDRA GALHARDO ESTEVES E CASTRO FIGLIOLIA.

São Paulo, 6 de abril de 2026.

JACOB VALENTE
relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO

**Apelação Cível n°:
1010483-83.2024.8.26.0664**

Apelantes: BANCO COOPERARIVO SICRED S/A. / LUCAS BERNARDO ANTUNES (JG)

Apelados: OS MESMOS / NU PAGAMENTOS S/A. – INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO

COMARCA: VOTUPORANGA

VOTO 46.650

*INDENIZATÓRIA – Ressarcimento de R\$ 8.000,00 transferidos via 'PIX' da conta-corrente do autor para a do 'suposto' intermediário de vendedor de motocicleta anunciada na plataforma OLX, em decorrência de golpe sofrido pela parte autora – Pedido cumulado de indenização por danos morais – Contestação do corréu NUBANK sob argumento de ausência de falha de seus serviços, pois a transferência foi feita pela própria parte autora – Contestação da corré SICREDI negando qualquer responsabilidade na abertura da conta digital, em ambiente remoto, eis que não identificado irregularidade na documentação apresentada pela titular – Pretensão julgada antecipada e parcialmente procedente em primeiro grau de jurisdição, porque não provada a regularidade da abertura da conta digital para onde transferido o valor da venda, havendo, ainda, concorrência culposa da parte autora, razão pela qual seu ressarcimento é feito pela metade, e sem fixação de indenização por danos morais – Irresignação recursal da parte autora e da corre SICREDI, no qual a primeira almeja ser ressarcida integralmente e com indenização por danos morais, enquanto a segunda reitera



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

os argumentos da sua contestação - RESPONSABILIDADE CIVIL - Inequivoca falha na prestação dos serviços da corré SICREDI ao permitir a abertura de conta digital, em ambiente remoto, sem mecanismos adicionais de validação da autenticidade dos documentos apresentados e da idoneidade do usuário, mediante procedimentos como 'selfie dinâmica', geolocalização do hardware utilizado, confirmação por outros meios (SMS, e-mail, etc.), facilitando a ação de falsário - Evidente fortuito interno, atraindo a responsabilidade objetiva na forma da Súmula 479 do S.T.J. - Situação, ainda, de concorrência culposa da parte autora ao cair em golpe conhecido e sem maiores diligências durante a vistoria da motocicleta e no ato de transferência de valor para pessoa diversa daquelas com quem tinha tratativas - Ressarcimento pela metade, na forma do artigo 945 do Código Civil - DANO MORAL - Não caracterização - Situação em que não houve 'ato ilícito' pela corré SICREDI, mas falha na conferência de documentos - Ausência de situação de 'dor psíquica intensa', humilhação ou descaso - Indenização negada - Sentença mantida - Apelações não providas.*

1 - Trata-se de ação ordinária para indenização por danos materiais e morais decorrentes de golpe sofrido pela parte autora em transação de compra de motocicleta por intermédio de anúncio na OLX. Diz que o estelionatário intermediou a compra, ludibriando a parte autora e o vendedor da motocicleta, convencendo o primeiro a fazer uma transferência via 'PIX' da sua conta-corrente mantida no corréu NuBank para outra aberta fraudulentamente no segundo corréu Sicred. Imputa falha na prestação dos serviços de ambas as instituições financeiras corrés. Foi concedida a justiça gratuita



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(fls. 81)

Na contestação de fls. 145/153 o corréu SICRED aduz, em preliminar, que é parte ilegítima, eis que a parte autora foi vítima de golpe por terceiro, sendo este o responsável direto pelo dano sofrido, ensejando fortuito externo. Diz que ao receber a solicitação do MED não conseguiu estornar o PIX porque a quantia já havia sido retirada pelo golpista. Nega ocorrência de dano moral, o qual, se reconhecido, enseja arbitramento com proporcionalidade e moderação. Juntou posteriormente documentos (fls. 319/348).

Já o corréu NUBANK, na sua contestação de fls. 163/210, nega qualquer falha na prestação dos seus serviços, eis que a transferência foi autorizada pelo titular da conta, sem qualquer indício de fraude. Pede, alternativamente, que eventual indenização por danos morais seja feita com razoabilidade. Junta documentos (fls. 211/265).

Na sentença de fls. 369/376 a pretensão foi julgada antecipada e parcialmente procedente pelo Juiz Og Cristian Mantuam, convencido da falha na prestação de serviços apenas da corré SICREDI, eis que permitiu o estelionatária abrir conta sem aferir a documentação cadastral apresentada, concorrendo para o sucesso do golpe, mas também imputando à parte autora negligência na transação da compra da motocicleta, razão pela qual o ressarcimento será feito pela metade (R\$ 4.000,00), e sem fixação de indenização por danos morais. Em função da sucumbência recíproca, a parte autora ficou responsável por verba honorária de 10% sobre o valor da causa em favor dos advogados dos corréus, enquanto a corré SICREDI arca com 10% sobre o valor da causa em favor do advogado da parte autora.

A corré SICREDI, inconformada, apela (fls. 382/385, reiterando, em síntese, que a responsabilidade pelo evento lesivo é exclusiva da parte autora e de terceiro, não podendo responder pelos atos de Maria Cristiane de Franca, titular da conta-corrente para onde transferido o valor.

A parte autora também recorre (fls. 390/400), objetivando o ressarcimento integral do prejuízo, bem como indenização por danos morais, eis que não concorreu com culpa pelo golpe que sofreu.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Contrarrrazões recíproca ofertadas as fls. 403/4407, 408/415 e 420/431, fechando-se o arco do contraditório.

É o relatório do essencial.

2.1 – DA ADMISSÃO DOS RECURSOS

Aa apelações de fls. 382/385 e 390/400, são tempestivas e com preparo apenas pela corré SICREDI (fls. 387), eis que a parte autora é beneficiária da justiça gratuita (fls. 81), de modo que admitidas nos termos dos artigos 932, inciso VIII; 1.007; 1.010, § 3º; e 1.012, do C.P.C., com a ratificação deste colegiado.

2.2 – DA RESPONSABILIDADE OBJETIVA E CONCORRENTE

Em primeiro lugar, o relato dado pela parte autora na inicial é golpe conhecido em plataforma de anúncio de usados, no qual o estelionatário emula a venda de um bem que foi realmente anunciado e entra como 'intermediário' de confiança do vendedor, também ludibriado no processo, convencendo, ao final, que o comprador transfira o valor para determinada conta, sem repassar ao vendedor, que, obviamente, não vai entregar o bem ao comprador.

Dessa dinâmica há três constatações: **a-**) a instituição financeira na qual o comprador tem conta, e de onde saiu os valores em transferência, não tem qualquer responsabilidade por este ato espontâneo, exceto se o for 'fora do perfil do correntista', hipótese na qual deverá ter um sistema de dupla checagem para confirmar a transação (não é o caso aqui); **b-**) há certa concorrência culposa do comprador se, durante o processo, não aferir presencialmente a veracidade da venda e da idoneidade do vendedor, salvo se o arдил for de tal forma sofisticado que não levante qualquer suspeita (também não é o caso, pois o comum seria no ato de vistoria do bem exigir a presença do vendedor e do suposto 'intermediário'); **c-**) não houve aferição da identidade do titular da conta-corrente de destino (possível ao inserir a chave PIX, antes da sua confirmação), se for diferente da pessoa do vendedor ou do seu intermediário.

Por outro lado, a partir do momento em que determinada instituição financeira habilita a abertura de contas 'remotamente' é necessário maior grau



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de conferência e análise do perfil do 'novo correntista', eis que é fato conhecido que após a pandemia do COVID-19, que impôs severas restrições de distanciamento social, esse golpe foi aprimorado para o ambiente virtual, sendo que os falsários conseguem com relativa facilidade extrair de outros sítios eletrônicos fotos e documentos em 'pdf' das vítimas, usando-os para consolidar seus golpes.

Há mecanismos que diminuem o sucesso dessa empreitada criminosa, como a exigência de 'selfies' dinâmicas (com movimento) para o reconhecimento biométrico, a geolocalização do computador ou celular em que a operação é realizada, confrontando-o com o endereço do cliente, e validação secundária por outros meios (SMS, e-mail, telefone, etc.).

No entanto, no caso em testilha, a corré SICREDI não trouxe nenhum documento para demonstrar que seu sistema de abertura de conta digital é robusto a fraudes do tipo. Aliás, o exame do documento pessoal de fls. 347/348 de 'Maria Cristiane de França', natural de Nossa Senhora do Livramento/MT, não poderia ser 'suficiente' para o cadastro e análise de risco. Não se sabe se ela faz parte do bando criminoso ou se também é vítima nesse procedimento.

Colocada a situação fática, há clara distinção no que se define como fortuito 'interno' e 'externo'.

No mundo moderno se desenvolve rapidamente atividades empresariais nos diversos setores da presença do ser humano, sempre com o escopo de atrair a atenção dos consumidores, dos usuários e dos clientes de modo geral. Assim, as empresas, consideradas no aspecto de composição de seus elementos, aprimoram-se, de modo a colocarem à disposição dos clientes melhores condições de atendimento. Instalam-se áreas de estacionamento; dependências com ar condicionado, música ambiente, atendimento "VIP"; colocam-se à disposição dos clientes equipamentos modernos de informação, de uso, etc. Toda essa estrutura, adredemente preparada, resultado de amplas pesquisas feitas por empresas altamente especializadas, não decorre de espírito magnânimo ou altruísta e tampouco tende à solidariedade humana. Trata-se de fator meramente empresarial e voltado a única finalidade: fornecer ou vender mais e melhor; enfim, o objetivo é o lucro.

Em razão disto, as instituições financeiras investem maciçamente em modernos sistemas informatizados, colocados à disposição do cliente, para que ele permaneça nessa condição e não procure o concorrente. O serviço defeituoso ou mal prestado gera, à evidência, reflexos na seara da responsabilidade civil.

No contexto dos autos, e em relação à corré SICREDI, fica evidente o 'fortuito interno' pela falha na segurança, o que atrai a responsabilidade objetiva da instituição financeira. E é sobre essa hipótese que a jurisprudência sedimentou o dever da reparação integral, segundo o verbete da **Súmula nº 479** do Superior Tribunal de Justiça: **"as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias"**.

Portanto, no caso em testilha, ante a concorrência culposa da parte autora ao não ser diligente durante o procedimento de negociação e compra da motocicleta, bem como a responsabilidade objetiva da corré SICREDI ao permitir a abertura de conta usada para o golpe, é mesmo o caso de autorizar o ressarcimento de apenas metade do valor do 'PIX' (fls. 78), na forma do artigo 945 do Código Civil.

2.3 – DO DANO MORAL

Conforme tópico anterior, houve falha no ato de conferência e aferição de documentos para abertura da conta-corrente pelo falsário junto à corré SICREDI, mas quem cometeu o 'ato ilícito' foi o golpista e não a instituição financeira.

Nesse aspecto, como a alegação de dano moral é fundada nessa falha, sem nenhuma evidência de 'dor psíquica intensa', sentimentos de humilhação, descaso ou 'sofrimento profundo', não está caracterizado o dano extrapatrimonial. Como ensina FÁBIO ULHÔA COELHO:

"O primeiro cuidado do juiz, no julgamento de ações em que é pleiteada indenização por danos morais, deve ser o de não banalizar a dor. Destina-se o instituto a atender àquelas pessoas atingidas por acidentes ou atos ilícitos que lhe causaram

profundo sofrimento. Se os sentimentos experimentados não se caracterizam como uma dor tormentosa, excepcional, significativa, não é o caso de se fixar indenização por danos morais. Desde sempre, a doutrina tem recomendado moderação no trato da matéria para que não se tome por referência nem as pessoas frias e insensíveis, nem as de Sensibilidade extremada e doentia, mas as médias" (in Curso de Direito Civil. Vol. 2. São Paulo: Saraiva, 2004. Pg. 430/431).

Nesse diapasão, cabe destacar a doutrina do ilustre Carlos Roberto Gonçalves, que aponta com propriedade o que se reputa, ou não, dano moral:

"Para evitar excessos e abusos, recomenda Sérgio Cavalieri, com razão, que só se deve reputar como dano moral 'a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo' (Programa, cit., p.78)", in Responsabilidade Civil, Saraiva, 8ª edição, páginas 549 e 550.

Aliás, esse precioso instituto de reparação do Direito Civil vem sofrendo repreensíveis distorções para tentativa de amparar pretensões não muito elogiosas, o que, evidentemente, deve ser coibido.

Assim, no caso em testilha, não estão preenchidos os requisitos do artigo 927 do Código Civil, de modo que a pretensão indenizatória nesse ponto fica rejeitada.

2.4 – ANÁLISE FINAL

Estabelecida a fundamentação analítica determinada pelo artigo 489, § 1º, do C.P.C., conclui-se pela manutenção da sentença, conforme tópicos anteriores.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

3 - Destarte, nos termos acima especificados, **nega-se provimento a ambos os recursos.**

JACOB VALENTE
Relator