



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000100541

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1029762-15.2022.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante LEANDRO HENRIQUE PONCIANO FILHO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado COOPERATIVA DE CREDITO CREDICITRUS.

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 ao recurso. 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, 18 de fevereiro de 2026.

JACOB VALENTE

relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO

**Apelação Cível n°:
1029762-15.2022.8.26.0506**

Apelante: LEANDRO HENRIQUE PONCIANO FILHO (JG)

Apelada: COOPERATIVA DE CRÉDITO CREDICITRUS

COMARCA: RIBEIRÃO PRETO

VOTO 45.597

*INDENIZATÓRIA – Danos materiais e morais em função de transações fraudulentas (empréstimo e transferência via 'pix') após o roubo do celular da parte autora – Alegação da falha da prestação dos serviços da cooperativa ré – Contestação sob assertiva de que o episódio somente lhe foi comunicado dois meses após, sendo que as transações impugnadas foram feitas dentro do perfil da parte autora e com uso da sua senha pessoal – Pretensão julgada antecipadamente e improcedente em primeiro grau de jurisdição, ante o convencimento da ausência de responsabilidade da cooperativa ré, eis que o prejuízo decorreu culpa exclusiva da própria autora – Irresignação recursal da parte autora insistindo na falha da prestação dos serviços, reiterando os argumentos da petição inicial – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – Ausência de falha pela cooperativa ré – Elementos nos autos que a parte autora foi, no mínimo, negligente ao deixar seu aparelho celular sem desbloqueio e com senhas acessíveis, inclusive a de transações no aplicativo financeiro – Desídia na demora de comunicar aos fornecedores de aplicações instalado no aparelho celular para evitar prejuízo financeiro – Hipótese de culpa exclusiva da parte autora, afastando qualquer responsabilidade da ré na forma do

artigo 927 do Código Civil e do artigo 14, § 3º, do C.D.C. – Ausência de ato ilícito que descaracteriza reparação em caráter extrapatrimonial – Sentença mantida – Apelação não provida.*

1 - Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito, cumulada com ressarcimento de valores transferidos via 'PIX' para estelionatários em função da falha na prestação de serviços da cooperativa ré. Diz a parte autora que foi abordada na via pública no dia 07/03/2022 e teve roubado seu celular, elaborou Boletim de Ocorrência, mas no dia 14/03 identificou um empréstimo de R\$ 6.099,26, seguido de dois 'pix' de R\$ 3.000,00 e R\$ 3.500,00 para desconhecidos. Há pedido cumulado de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (fls. 14, item 'd'). Foi deferida antecipação de tutela para suspensão da cobrança das parcelas do empréstimo, sob pena de multa diária, bem como exclusão de anotação de cadastro restritivo, e concedida a justiça gratuita (fls. 44/49).

Na contestação de fls. 65/80 a cooperativa ré, alega, em síntese, que não houve qualquer falha na prestação de seus serviços, sendo que a parte autora notificou a agência de relacionamento somente no dia 12/05/2022, ou seja, quase dois meses depois do episódio. Diz que as transações foram feitas dentro do seu perfil, com uso de senha e sem indícios de fraude. Nega ocorrência de dano moral. Juntou posteriormente documentos (fls. 108/118).

Na sentença de fls. 148/152 a pretensão foi julgada antecipadamente e improcedente pela Juíza Débora Cristina Fernandes Ananias Alves Ferreira, convencida da ausência de falha na prestação dos serviços das instituições financeiras ré, eis que a parte autora foi negligente ao não comunicar imediatamente o roubo de seu celular para que a cooperativa ré pudesse bloquear o aplicativo, sendo que as transações não levantaram suspeitas por estarem dentro do perfil do correntista. Por consequência, ficou responsável por verba honorária de 10% sobre o valor da causa.

A parte autora, inconformada, apela (fls.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

155/166), insistindo, em síntese, no argumento de que foi vítima pela falha dos serviços da cooperativa ré, o que lhe causou prejuízo financeiro e dano moral.

Contrarrrazões ofertadas as fls. 169/176, fechando-se o arco do contraditório.

É o relatório do essencial.

2.1 – DA ADMISSÃO DO RECURSO

A apelação de fls. 155/166, interposta em 13/03/2025, é tempestiva e isenta de preparo, eis que a parte apelante é beneficiária da justiça gratuita (fls. 44), de modo que admitida nos termos dos artigos 932, inciso VIII; 1.007, § 1º; 1.010, § 3º; e 1.012, do C.P.C., com a ratificação deste colegiado.

2.2 – DAS TRANSAÇÕES IMPUGNADAS E DA RESPONSABILIDADE CIVIL

Leitura dos autos não permite criar convicção de que realmente houve falha na prestação de serviços da cooperativa ré, não obstante existir vínculo contratual entre as partes, o que, por óbvio, atrai preceitos do Código de Defesa do Consumidor.

Além disso, a narrativa colocada na petição inicial não se coaduna com os fatos articulados objetivamente.

Com efeito, segundo o Boletim de Ocorrência copiado as fls. 27/30 a parte autora foi abordada em via pública quando estava usando seu celular, que restou roubado por dois indivíduos no dia **07/03/2022**, uma segunda-feira. E no dia **17/03/2022** compareceu perante a autoridade policial para fazer outro Boletim de Ocorrência, noticiando que somente no dia anterior, uma quarta-feira, teve ciência de que houve movimentações na sua conta-corrente, com um empréstimo seguido de duas transferências via 'pix', sendo que tal fato somente foi comunicado para a cooperativa ré quase dois meses depois!

Ora, é atípica uma situação em que criminosos ficam com acesso a um celular por quase 7 dias para programar os pix em um domingo (13/03) a partir de um crédito que foi obtido por empréstimo somente na segunda, dia 14 (fls. 37/39 e 108/117). E, normalmente, tais golpes envolvem o esgotamento das linhas de crédito,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

com tentativas, ainda que frustradas, de aumento de limite e outras operações para potencializar o produto do roubo.

Nada disso aconteceu no caso em testilha, pois os meliantes se contentaram em não esgotar a linha de crédito da parte autora, que não relatou à autoridade policial que foi ameaçada para entregar senhas de desbloqueio do aparelho e as do aplicativo bancário.

No mínimo (e com muitas ressalvas) tem-se que a parte autora foi absolutamente negligente ao deixar seu celular desbloqueado e com facilidade de acesso a senhas, além de não comunicar, imediatamente, todos fornecedores com aplicativos instalados no seu aparelho que lhe pudessem causar prejuízo financeiro. Contentou-se em fazer um boletim de ocorrência singelo e esqueceu todo o resto!

Portanto, é caso clássico de exoneração de responsabilidade da cooperativa ré, por não ter praticado qualquer ato ilícito, ou falha na prestação dos serviços, conforme preceitos dos artigos 927 do Código Civil e 14, § 3º, do C.D.C..

E não havendo ato ilícito, incabível falar-se em reparação de caráter extrapatrimonial.

Em suma: a sentença fica mantida nos seus termos.

2.3 – ANÁLISE FINAL

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

A título de sucumbência recursal fica acrescida a quantia de R\$ 500,00 (quinhentos reais) sobre a verba honorária fixada no primeiro grau de jurisdição, observada a regra do artigo 98, § 3º, do C.P.C..

3 - Destarte, nos termos acima especificados, nega-se provimento ao apelo.

JACOB VALENTE

Relator