



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000094505

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000575-86.2024.8.26.0539, da Comarca de Santa Cruz do Rio Pardo, em que são apelantes COOPERATIVA DE POUPANÇA E CRÉDITO MÚTUO DOS EMPRESARIOS E PROFISSIONAIS LIBERAIS DO OESTE PAULISTA SICOOB OESTE PAULISTA e BANCO PAN S/A, é apelada MARA SILVIA SANTANA DE ARAÚJO.

ACORDAM, em 22ª 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(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores MATHEUS FONTES (Presidente sem voto), NUNCIO THEOPHILO NETO E JOÃO CARLOS CALMON RIBEIRO.

São Paulo, 12 de fevereiro de 2026.

ROBERTO MAC CRACKEN

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1000575-86.2024.8.26.0539

Apelantes: Cooperativa de Poupança e Crédito Mútuo dos Empresarios e Profissionais Liberais do Oeste Paulista Sicoob Oeste Paulista e Banco Pan S/A

Apelado: Mara Silvia Santana de Araújo

Comarca: Santa Cruz do Rio Pardo

Voto nº 53506

Apelações. Ação de reparação por danos materiais e morais. Ligação de terceiro por meio de número de telefone da sua agência bancária do Banco Sicoob Paulista com acesso a dados pessoais e bancários da autora. Posterior realização de transferências via PIX, nos valores de R\$2.995,00 e R\$2.998,00. Operações em conta corrente dissonantes do perfil do cliente. Defeito no serviço configurado. Fortuito interno. Valores transferidos para conta aberta junto ao Banco Pan S/A, que apresentou contestação sem comprovar a observância aos procedimentos de segurança exigidos pelo Banco Central para abertura de conta. Falha na prestação do serviço. A ausência de diligência do requerido proporcionou ao fraudador a utilização da conta como um instrumento para realização de atos ilícitos. Serviço prestado, no caso, sem confiabilidade e segurança imprescindíveis à abertura de conta. Dever dos requeridos de ressarcimento do prejuízo material. Danos morais configurados. Indenização fixada em R\$3.000,00. Manutenção da r. sentença guerreada. Recursos não providos.

Trata-se de recursos de apelação interpostos pelos requeridos



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

em razão da r. sentença de fls. 356/366 e 380/383, que julgou procedentes os pedidos nos seguintes termos: “condeno os réus a restituir à autora, para ressarcimento dos prejuízos materiais por esta sofridos em efeito do golpe, o montante das importâncias transferidas da conta corrente, bem como a pagar, solidariamente, R\$ 3.000,00 (três mil reais) como reparação do dano de natureza moral, consoante arbitrado na fundamentação retro. Incide correção monetária sobre os valores a restituir, desde o lançamento a débito nas contas, e sobre a importância fixada como reparação de danos morais, a partir desta sentença. Juros legais serão contados desde a citação (art. 405 CC). Sucumbentes, respondem as rés pelo pagamento das custas do processo e por honorários advocatícios de sucumbência arbitrados em dez por cento sobre o valor da condenação (art. 85, § 2º, CPC).

A Cooperativa de Crédito, em suas razões recursais de fls. 388/394, alegou, em síntese, que houve indevida inversão do ônus da prova e aplicação das regras do CDC; que não houve comprovação do alegado golpe; culpa exclusiva da vítima; e, ausência de responsabilidade da apelante.

O Banco Pan S/A, em suas razões recursais de fls. 397/417, alegou, em síntese, ilegitimidade passiva; que atuou como mero prestado de serviços; ausência de ato ilícito da instituição financeira; ausência de irregularidades na abertura das contas correntes receptoras dos valores; dispôs sobre a impossibilidade de compartilhamento de informações bancárias; ausência de dano moral, ou, subsidiariamente, necessidade de redução do valor da indenização; e, descabimento da inversão do ônus da prova.

Foram apresentadas contrarrazões a fls. 420/423.

Recurso devidamente processado.

É o relatório.

De início, deve ser registrado que a preliminar de ilegitimidade passiva arguida se confunde com o mérito do recurso, e com o mérito será apreciado.

Então, prossigamos.

É importante ressaltar que, pela subsunção das definições legais trazidas pelos artigos 2º, 3º e seu parágrafo 2º, todos do Código de Defesa do



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Consumidor, verifica-se, no presente caso, a existência de relação de consumo entre as partes, visto que temos de um lado a parte autora como consumidora e, de outro, as instituições financeiras como fornecedoras de serviços prestados mediante remuneração, devendo se destacar que respondem de forma solidária perante o consumidor todos os que participam da cadeia de consumo.

Muito relevante destacar, também, o entendimento que consta no teor da Súmula 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, a saber: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

Assentada tal questão, deve-se registrar que, diante da presunção legal de vulnerabilidade e da verificação no presente caso de hipossuficiência da parte autora, nos termos do artigo 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, caracterizada a hipótese de inversão do ônus da prova em face do fornecedor, que, por sua vez, deve se precaver e se munir de todos os dados, informações e documentos referentes a sua prestação de serviço ou fornecimento de produto por ser ônus da sua própria atividade lucrativa, ônus este que não pode ser repassado ao consumidor, sob pena de configurar prática abusiva.

Pois, bem.

Em análise dos autos, verifica-se que a requerente alegou em sua petição inicial que foi vítima de fraude após recebeu ligação de número da sua agência bancária do Banco SICCOOB Paulista; que seguiu orientações para realizar o suposto cancelamento de operações não reconhecidas via aplicativo de celular; após foi pessoalmente até a sua agência, onde foram constadas duas retiradas ilícitas da sua conta nos valores de R\$2.995,00 e R\$2.998,00, ambas via PIX; que “as informações pessoais constantes em suas faturas caíram nas mãos de terceiros”; que “a instituição bancária falhou na prestação do serviço, posto que não se atentou com a incompatibilidade das movimentações da correntista, o que deveria acionar sistemas de segurança do banco, haja vista a requerida não fazer transações via PIX ou transferências em valores tão altos”.

A fls. 21/22, a autora também pleiteou a inclusão no polo passivo do Banco Pan S/A, pois “houve falha do banco receptor do pagamento PIX que permitiu a abertura de conta por terceiros estelionatários sem as devidas



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

cautelando os artigos 2º e 4º da Resolução n. 4.753/2019 do BACEN”.

Em sua contestação de fls. 97/108, o Banco Pan S/A alegou, em resumo, que a transferência bancária foi realizada por mera liberalidade da autora, ausência de falha na prestação do serviço, e inexistência de danos materiais e morais.

O Banco Sicoob Paulista, em sua contestação de fls. 240/260, alegou, também em resumo, culpa exclusiva da vítima; culpa exclusiva de terceiro; e, inexistência de danos materiais e morais.

E, ainda, intimados para especificares provas, o Banco Sicoob Paulista pleiteou o julgamento antecipado da lide (fls. 343/344) e o Banco Pan S/A pleiteou o julgamento do processo no estado em que se encontrava (fls. 222/223).

Então, vejamos.

O Banco Sicoob Paulista, em que pesem as suas alegações de falha na prestação do serviço, não impugnou de forma específica nem apresentou documentos com o condão de afastar a alegação da autora de que as operações questionadas foram realizadas fora do seu perfil de consumo e que terceiros tiveram indevido acesso a seus dados pessoais e bancários.

O Banco Pan S/A, por sua vez, atuou como intermediário na realização das transações sem identificar adequadamente seu cliente, o qual, com todas as vênias, abriu conta perante a instituição financeira com o presumido intuito de praticar fraudes.

Nesse sentido, a Circular nº 3.978 do Banco Central do Brasil dispõe em seu artigo 13, que as instituições “*devem implementar procedimentos destinados a conhecer seus clientes, incluindo procedimentos que assegurem a devida diligência na sua identificação, qualificação e classificação*”.

A Resolução nº 4.282 do Banco Central do Brasil dispõe em seu artigo 3º que “*A regulamentação e a supervisão dos arranjos de pagamento e das instituições de pagamento pelo Banco Central do Brasil devem ter os seguintes objetivos: (...) VI - confiabilidade, qualidade e segurança dos serviços de pagamento*”.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

A contestação apresentada pelo requerido Banco Pan, por sua vez, é genérica e desacompanhada de documentos que comprovem a segura e correta identificação do titular da conta fraudulenta, sem existir prova de que a conta foi regularmente aberta, mediante as verificações documentais imprescindíveis para assegurar a inarredável segurança que deve permear as operações financeiras.

Logo, essa ausência de diligência do requerido Banco Pan S/A proporcionou ao fraudador a utilização da conta como um instrumento para aplicação de golpe, de modo que o serviço prestado não apresentou confiabilidade e segurança imprescindíveis à abertura de conta.

Então, vejamos.

Diante de tal situação, de rigor concluir que os requeridos, por meio de seus prepostos, não tomaram as medidas de segurança necessárias para a realização de lícitas e regulares operações em nome da autora, o que determina, inclusive, o afastamento das hipóteses de culpa exclusiva, concorrente da vítima e, também, do fato de terceiro, uma vez que compete a casa bancária e todos aqueles que se encontram vinculados com as transações, em face da sua relação consumerista mantido com o seu cliente, observar as medidas necessárias a uma contratação legítima e segura, que não prejudique seus clientes nem terceiros inocentes, visto que é ônus da sua própria atividade, acarretando evidentemente a caracterização da sua responsabilidade civil no caso concreto.

Dessa forma, com o devido respeito, houve falha na prestação do serviço, já que, inequivocamente, é dever do fornecedor adotar mecanismos de segurança que se voltem à proteção de seus clientes.

O artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor, dispõe que o fornecedor de serviços deve responder objetivamente pelos danos causados aos consumidores relativos a defeitos em sua prestação, amoldando-se, dessa forma, à teoria do risco da atividade.

Assim, ao não ter adotado o zelo e a diligência esperada na proteção de seus clientes, o serviço foi defeituoso nos termos do artigo 14, § 1º do CDC.

É cediço que os requeridos respondem objetiva e



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

solidariamente pelos danos causados por vícios de qualidade e segurança no seu âmbito de atuação, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno.

Também, importante registrar que há, em verdade, risco do negócio, no qual o fornecedor tem conhecimento da possibilidade desta ocorrência, fato mais do que notório, devendo reforçar o sistema interno, o que seria suficiente para afastar maiores prejuízos.

No mais, reitere-se que os requeridos não adotaram medidas adequadas e efetivas para ofertar qualidade e segurança necessárias ao seu cliente, tampouco para resolver seu problema, de modo que a parte autora-consumidora teve de se socorrer ao Poder Judiciário para que os seus direitos fossem reconhecidos.

Portanto, mostrou-se justa e adequada a r. sentença no tocante à condenação dos requeridos ao ressarcimento dos danos materiais sofridos no montante das transferências realizadas ilicitamente em sua conta corrente, com correção monetária e juros de mora nos termos fixados na r. sentença guerreada.

Também a r. sentença merece ser ratificada no tocante ao dano moral, pois as circunstâncias constatadas nos autos denotam que a parte autora sofreu transtornos e frustrações que certamente geraram alteração anímica relevante decorrentes dos descontos indevidos em sua conta.

Deve também ser mencionado que houve a quebra da justa expectativa de segurança e qualidade depositada nos bancos, inclusive em decorrência de sua massiva campanha publicitária, superando o mero dissabor e constituindo dano moral passível de reparação, que deverá ser suportada pelos requeridos.

O arbitramento do valor reparatório do dano moral, por sua vez, como é sabido, deve levar em consideração as funções compensatória e pedagógica da indenização.

Em relação ao *quantum*, sabe-se que o arbitramento do dano à integridade moral da pessoa é relegado ao prudente arbítrio do julgador, que buscará atender às peculiaridades do caso concreto, considerando certos fatos e circunstâncias que devem informar o convencimento judicial.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

O importe arbitrado não pode ser de tal monta que ocasiono enriquecimento sem causa, nem ser diminuto, a ponto de não servir de desestímulo à repetição de ocorrência como a dos autos. Nesse sentido: *“O valor da indenização deve ser fixado sem excessos, evitando-se enriquecimento sem causa da parte atingida pelo ato ilícito. O valor indenizatório do dano moral foi fixado pelo Tribunal com base na verificação das circunstâncias do caso e atendendo os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Destarte, há de ser mantido o quantum reparatório, eis que fixado em parâmetro razoável, assegurando aos lesados justo ressarcimento, em incorrer em enriquecimento sem causa.”*; e *“A fixação do valor da indenização a título de danos morais deve ter por base os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, levando-se em consideração, ainda, a finalidade de compensar o ofendido pelo constrangimento indevido que lhe foi imposto e, por outro lado, desestimular o responsável pela ofensa a praticar atos semelhantes no futuro.”* (TJMG – Apelação nº 1.0145.05.278059-3/001(1) – Rel. Des. Elpídio Donizetti – Data de publicação do Acórdão: 04/05/2007).

Levando-se em conta tais circunstâncias, mostra-se justa e adequada a condenação solidária dos requeridos ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$3.000,00 (três mil reais), devidamente acrescido de correção monetária e juros legais também nos termos e modos fixados na r. sentença guerreada.

Ante o exposto, nega-se provimento aos recursos com majoração dos honorários advocatícios sucumbenciais para 20% do valor da condenação, nos termos do artigo 85, §11, do CPC.

Roberto Mac Cracken
Relator