



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000046346

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002427-82.2023.8.26.0539, da Comarca de Santa Cruz do Rio Pardo, em que são apelantes PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A e COOPERATIVA DE POUPANÇA E CRÉDITO MÚTUO DOS EMPRESARIOS E PROFISSIONAIS LIBERAIS DO OESTE PAULISTA SICOOB OESTE PAULISTA, é apelada DINA TEREZINHA RAIMUNDO ZIGLIO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Negaram provimento ao recurso da ré e julgaram prejudicado o recurso do corréu. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO E ANNA PAULA DIAS DA COSTA.

São Paulo, 4 de fevereiro de 2026.

FERNANDO SASTRE REDONDO

Relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 41.618

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1002427-82.2023.8.26.0539

COMARCA: SANTA CRUZ DO RIO PARDO - FORO DE SANTA CRUZ DO RIO PARDO - 2ª VARA CÍVEL

JUIZ / JUÍZA DE 1ª INSTÂNCIA: ANTÔNIO JOSÉ MAGDALENA

APELANTES: PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A E COOPERATIVA DE POUPANÇA E CRÉDITO MÚTUO DOS EMPRESARIOS E PROFISSIONAIS LIBERAIS DO OESTE PAULISTA SICOOB OESTE PAULISTA

APELADO: DINA TEREZINHA RAIMUNDO ZIGLIO

AÇÃO INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Operações a débito negadas pela autora. “Golpe da falsa central de atendimento”. Efetivação de transferências PIX de significativo valor para contas de terceiros. Sentença de procedência. Recursos das rés. Acordo noticiado com a segunda ré. Homologação. Prosseguimento do julgamento apenas no tocante à primeira ré. Solução de procedência mantida. Hipótese em que a autora foi ludibriada porque a ligação recebida estava identificada com número de agência da instituição financeira ré. Responsabilidade objetiva do banco por fortuito interno decorrente de fraude. Inteligência do art. 14, § 3.º, do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do C. STJ. Pedido de restituição dos valores. Admissibilidade. Dano moral. Presunção. Viabilidade, tendo em conta as circunstâncias relatadas. Indenização devida. Sentença mantida.

RECURSO DA PRIMEIRA RÉ NÃO PROVIDO E RECURSO DA SEGUNDA RÉ PREJUDICADO.

RELATÓRIO

Trata-se de recursos de apelação contra a r. sentença (fls. 362/371), que, na ação declaratória c.c. indenização por danos morais e materiais ajuizada pela apelada, julgou os pedidos procedentes para: “[...] *condenar as rés, como efetivamente condeno, a restituir à autora, para ressarcimento dos prejuízos materiais, as importâncias transferidas das respectivas contas correntes por efeito do golpe sofrido, bem como a pagar a esta, solidariamente, R\$ 3.000,00 como reparação do dano de natureza moral*” (fls. 370). Em razão da sucumbência, condenou as rés, também, a arcar com custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 10% do valor da condenação.

Apela a ré Picpay. Sustenta, em suma, que não é responsável pelos danos experimentados pela autora, visto que decorrentes de fato exclusivo de terceiro ou da vítima. Defende a incolumidade de seus sistemas de segurança e a legitimidade das operações questionadas. Afirma que se trata de fortuito externo, não sendo aplicável a

Súmula 479 do STJ. Subsidiariamente, pretende a redução da indenização por danos morais. Pugna pelo provimento do recurso.

Apela, também, a ré SICCOB. Preliminarmente, sustenta que houve cerceamento de defesa, ante o indeferimento do chamamento dos fraudadores ao processo. Tocante ao mérito, alega que a prova que lhe foi imputada é de impossível produção. Afirma que a fraude decorreu de falta de cautela da apelada e que as operações estavam de acordo com os limites de transferências por ela estabelecidos. Cita precedentes. Pugna pelo provimento do recurso.

Recursos tempestivos, preparados e sem resposta.

VOTO

Ab initio, registra-se que a apelante PICPAY noticiou a formalização de acordo com a apelada e requereu a sua homologação, o que, desde logo, fica deferido, prejudicando o conhecimento do recurso por ela interposto.

Prossegue-se, portanto, apenas com o julgamento do recurso interposto pela ré SICCOB, o qual não comporta provimento.

Cuida-se de ação em que a autora pretende a condenação das rés à indenização por danos materiais e morais decorrentes de operações efetuadas por terceiros em suas contas bancárias.

A respeitável sentença, com acerto, julgou os pedidos procedentes.

Tocante à denunciação da lide, não há cerceamento de defesa a proclamar.

Certo é que o artigo 125, inciso II, do Código de Processo Civil, dispõe ser admissível a denunciação da lide “*àquele que estiver obrigado, por lei ou pelo contrato, a indenizar, em ação regressiva, o prejuízo de quem for vencido no processo*”.

Por outro lado, a regra do artigo 88 do Código de Defesa do Consumidor é

expressa ao dispor que: “na hipótese do artigo 13, parágrafo único deste código, a ação de regresso poderá ser ajuizada em processo autônomo, facultada a possibilidade de prosseguir-se nos mesmos autos, vedada a denunciação da lide”.

Assim, por se tratar a hipótese de relação de consumo, incabível a denunciação da lide.

Ressalte-se que, o supracitado artigo 13, parágrafo único, do diploma consumerista, refere-se à figura do comerciante, porém a jurisprudência é uniforme no sentido de que a vedação também se aplica ao fornecedor de serviços, conforme estabelece o artigo 3º, do referido diploma legal.

Além disso, admitir o favorecido da operação no polo passivo desta demanda implicaria debate acerca da responsabilidade dele, prejudicando a celeridade processual em prejuízo do agravado, que traz por fundamento do seu pedido, a responsabilidade objetiva das instituições financeiras pela má prestação de serviços que ensejou as operações fraudulentas.

No mesmo sentido, precedentes do STJ e desta Corte, incluindo a 38ª Câmara:

*“PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL. DENUNCIÇÃO DA LIDE DE SEGURADORA. CASO ENVOLVENDO RELAÇÕES DE CONSUMO. IMPOSSIBILIDADE. ACÓRDÃO ESTADUAL EM DESCOMPASSO COM A JURISPRUDÊNCIA DO STJ. NECESSIDADE DE PROVIMENTO DO RECURSO ESPECIAL. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO. 1. É pacífico o entendimento no Superior Tribunal de Justiça segundo o qual, **em se tratando de relação de consumo, descabe a denunciação da lide, nos termos do art. 88 do Código de Defesa do Consumidor.** 2. O STJ entende que “a vedação à denunciação da lide nas relações de consumo refere-se tanto à responsabilidade pelo fato do serviço quanto pelo fato do produto” (AgRg no AREsp n. 472.875/RJ, Relator Ministro João Otávio de Noronha, Terceira Turma, julgado em 3/12/2015, DJe 10/12/2015). 3. Agravo interno desprovido.” (AgInt no REsp 1635254/SP, Terceira Turma, Rel. Marco Aurélio Bellizze, DJe 30.03.2017) (destacamos)*

“CONTRATO BANCÁRIO. Operações de internet banking impugnadas pelo correntista. Pedido de denunciação da lide aos 10 beneficiários das transferências e pagamentos. Descabimento. Inocorrência das hipóteses do art. 125, CPC. Hipótese, ademais, que pela

vulnerabilidade técnica do autor, impõe a aplicação do CDC, o qual também prevê em seu artigo 88 vedação expressa à denunciação da lide em demandas envolvendo relações de consumo, seja por defeito do produto, seja por problemas de prestação de serviços. Indeferimento da denunciação da lide. Recurso provido para esse fim (Agravo de Instrumento 2225996-21.2019.8.26.0000; Relator Desembargador Gilberto dos Santos; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 18/12/2019)

“AGRAVO DE INSTRUMENTO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E DANOS MORAIS - DENUNCIÇÃO À LIDE - IMPOSSIBILIDADE. Relação de consumo evidenciada. Incabível a denunciação da lide. Inteligência do disposto no artigo 88, do Código de Defesa do Consumidor. - DECISÃO MANTIDA RECURSO IMPROVIDO” (TJSP; Agravo de Instrumento 2201132-16.2019.8.26.0000; Relator Desembargador Eduardo Siqueira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 12/12/2019)

“DENUNCIÇÃO DA LIDE - Impossibilidade - Fraude bancária - Ação de indenização por danos materiais e morais em razão da falha na prestação de serviços - Relação de consumo evidenciada - Incabível a denunciação da lide - Inteligência do disposto no artigo 88, do CDC - Decisão mantida - Recurso não provido” (Agravo de Instrumento 2163783-76.2019.8.26.0000; Relator Desembargador Mario de Oliveira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 28/08/2019)

Registre-se, por oportuno, que a utilidade à instrução probatória não constitui fundamento hábil a autorizar o deferimento da denunciação e que, em princípio, nada impede que o suposto beneficiário das operações seja arrolado como testemunha a fim de esclarecer se o agravado de algum modo contribuiu para o sucesso da fraude.

Logo, acertado o indeferimento da providência pelo juízo *a quo*.

Tocante ao mérito, de fato, a responsabilidade da apelante SICOOB pelos danos sofridos pela consumidora restou bem evidenciada.

Os fatos narrados na petição inicial são verossímeis e a hipossuficiência da consumidora é evidenciada pela dificuldade de acesso aos registros de dados armazenados pelas instituições financeiras, bem como pela impossibilidade de produzir prova técnica a respeito do funcionamento dos sistemas de atendimento e segurança de dados da instituição financeira.

Assim, autorizada a inversão do ônus probatório, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, incumbia à instituição financeira, nos termos do artigo 14, § 3º, incisos I e II, do referido diploma legal, comprovar *“que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistente” ou “a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”*.

Na hipótese, a autora foi vítima do “golpe do falso funcionário” ou “golpe da falsa central de atendimento”, sendo induzida por ligação telefônica oriunda de agência bancária da apelante SICOOB, não se podendo atribuir o sucesso dos fraudadores a conduta desidiosa imputável à consumidora.

A ausência de certeza quanto ao vínculo de emprego ou representação do fraudador com a instituição financeira, *in casu*, não exclui sua responsabilidade, pois a situação em comento deriva do risco da atividade econômica por ela exercida.

Se há dano ao consumidor, independentemente de culpa, deve responder a instituição financeira, nos termos do artigo 14 e seu parágrafo 3º, do Código de Defesa do Consumidor.

É este o entendimento firmado na Súmula 479 do STJ, *verbis*: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

Trata-se, portanto, de fortuito interno e não, como afirmado nas razões recursais, de fortuito externo.

E não se há de falar em excludente de responsabilidade ou mesmo culpa exclusiva ou concorrente porque o engodo decorreu da aparência de legitimidade da ligação, originada de agência da instituição financeira e, de qualquer modo, houve falha na verificação da regularidade e da idoneidade das transações realizadas, que, pese não haver ultrapassado limites de transferência estabelecidos pela correntista, destoaram notavelmente de suas operações usuais, o que deveria ser constatado pelo setor competente, mas não correu, viabilizando a fraude (AREsp 2653233 (2024/0182470-2 - 16/08/2024, Decisão Monocrática - Ministro HUMBERTO MARTINS)

Além disso, a responsabilidade da instituição financeira também decorre da teoria do risco, pois ao disponibilizar seus produtos, responde por ilícitos praticados em ambiente virtual.

Em suma, é inarredável a responsabilidade da apelante SICOOB, pois a falha na adoção de mecanismos de segurança e controle demonstra clara omissão no dever de cautela que razoavelmente se espera de instituições financeiras, sobretudo diante do risco inerente à atividade que exercem, ressalvado, obviamente, o direito de regresso contra o(s) estelionatário(s).

Acertada, portanto, a condenação da apelante SICOOB à indenização pelos danos materiais, que correspondem ao prejuízo patrimonial experimentado pela autora em virtude das transferências indevidamente efetuadas, e pelos danos morais, que, na hipótese, são presumidos, pois as indevidas operações realizadas na conta não constituem mero aborrecimento cotidiano, mas sim verdadeiro e relevante transtorno ensejador de sofrimento e abalos que merecem a reparação civil.

No que se refere ao *quantum* da indenização por danos morais, é pacífica a jurisprudência dos Tribunais Superiores no sentido de que “a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta” (STJ, REsp 318379-MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 20.9.2001).

Assim, tendo as circunstâncias relatadas, o arbitramento da indenização por dano moral deve ser arbitrado em R\$. 3.000,00 não se mostra excessivo, ficando, em realidade, aquém dos parâmetros usualmente adotados por esta Corte.

Mantida a procedência em relação à apelante SICOOB, impõe-se a majoração dos honorários sucumbenciais por ela devidos aos patronos da apelada, os quais passam a corresponder a 15% do valor atualizado da condenação.

Ante o exposto, voto por julgar prejudicado o recurso da ré Picpay e negar provimento ao recurso da ré SICOOB.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Fernando Sastre Redondo

Relator