



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000349096

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1129912-24.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelada TERESA MIYOKO SOUZA VILELA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª 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 SIMÕES DE ALMEIDA (Presidente), MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO E ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA.

São Paulo, 8 de abril de 2025.

SIMÕES DE ALMEIDA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 10.213

APELAÇÃO Nº: 1129912-24.2023.8.26.0100

COMARCA: SÃO PAULO

APELANTE: TEREZA MYIOKO SOUZA VILELA

APELADO(A): BANCO SANTANDER S/A

JUIZ(A) DE DIREITO: PAULO SÉRGIO JORGE FILHO

Ação de ressarcimento c/c indenização por danos materiais e morais. Sequestro relâmpago. Transferência de valores. Sentença de procedência. Pretensão do réu de reforma. Descabimento. A autora foi vítima de extorsão qualificada, mediante grave ameaça. Falha na prestação do serviço. Súmula 479 do STJ. Teoria do Risco da Atividade. Transações de alto valor, realizadas em curto espaço de tempo e que fogem do perfil da autora. Danos morais e materiais configurados e que devem ser reparados. Sentença mantida. Recurso desprovido.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 245/251, cujo relatório se adota, que julgou procedente a ação de ressarcimento cumulada com indenização por danos materiais e morais ajuizada por Teresa Miyoko Souza Vilela em face Banco Santander Brasil S/A, para (a) condenar o réu ao pagamento do valor de R\$120.000,00, a título de danos materiais, com correção monetária pela Tabela Prática do TJ e juros de mora de 1% ao mês da citação até o início da vigência da Lei 14.905/24, quando a correção monetária observará a variação do IPCA e os juros se contarão pela Taxa Selic e (b)

condenar o réu ao pagamento do montante de R\$5.000,00, a título de danos morais, com correção monetária da sentença pelos índices do IPCA e juros de mora da citação. Em razão da sucumbência, o réu foi condenado também ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação.

O réu apela a fls. 257/269 sustentando ausência de conduta ilícita. Afirma que as transações contestadas foram realizadas presencialmente com cartão, mediante validação de chip, senha secreta de uso pessoal e intransferível e biometria, em terminal de caixa. Alega que não está comprovado o dano moral e que o valor da indenização é excessivo. Insurge-se contra a condenação ao pagamento de indenização por danos morais, tendo em vista a ausência de relação de causalidade entre o comportamento danoso do agente e o dano experimentado pela vítima. Argumenta que a correção monetária e os juros de mora, sobre o valor da indenização por danos morais, devem incidir da data do arbitramento da condenação. Pleiteia o provimento do recurso para reformar a r. sentença.

Foram apresentadas contrarrazões a fls. 272/275.

O recurso é tempestivo, com recolhimento regular do preparo.

É o relatório.

A apelada ajuizou ação relatando que sofreu um sequestro relâmpago, foi levada até uma agência do banco e coagida a realizar uma transferência no valor de R\$40.000,00, não tendo o preposto responsável pela transferência questionado os motivos ou desconfiado da óbvia anormalidade do padrão de uso da conta. Acrescenta que foi mantida refém e, no dia seguinte, esteve na agência fazendo nova transferência no montante de R\$80.000,00. Alega que sofreu danos morais e materiais, que devem ser reparados pelo apelante.

A questão debatida é relativa ao direito do consumidor, havendo hipossuficiência técnica e financeira da autora, de forma que se aplica ao caso o Código de Defesa do Consumidor e a inversão do ônus da prova.

De acordo com a Súmula 279 do Superior Tribunal de Justiça “o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

A ação tem como fundamento o fato do serviço (art. 14 do CDC) e a inversão do ônus da prova resulta do § 3º do art. 14 do CDC.

O fornecedor do serviço torna-se

responsável pela reparação dos danos causados pelo vício na prestação de serviço, como consequência do risco da atividade desenvolvida, se não provar hipótese excludente de responsabilidade.

A Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça prevê a responsabilidade objetiva da instituição financeira em caso de fraudes e delitos praticados por terceiros.

Restou incontroverso que a apelada foi vítima de extorsão qualificada, mediante grave ameaça (sequestro relâmpago), e foi obrigada a realizar transferências, na agência bancária, no valor total de R\$120.000,00, que fogem do seu perfil.

Deve-se ressaltar que, ainda que a autora tenha realizado as operações por meio de senha, mediante grave ameaça, houve falha do sistema de segurança do banco, que possibilitou a realização das transações impugnadas nos valores de R\$40.000,00 e R\$80.000,00. Pode-se observar que foram feitas duas transferências de alto valor, em curto período de tempo, destoando do perfil da autora, o que deveria ter chamado a atenção do banco, que poderia ter bloqueado as transações, evitado a concretização da fraude.

Ao disponibilizar a prestação de serviços, o banco deve garantir a segurança para a efetivação das operações ofertadas aos consumidores, de modo a impedir fraudes. Acontece que é notório o crescente

número de fraudes praticadas por estelionatários.

Aplica-se ao caso a Teoria do Risco da Atividade, pela qual, em decorrência das atividades empresariais exercidas, a instituição financeira, ao disponibilizar determinados serviços ao consumidor, fica obrigada a suportar os riscos que dela possam surgir. Não se trata de fortuito externo, mas sim de fortuito interno, decorrente da atividade exercida.

Diante da falha na prestação do serviço pelo banco e da ausência de excludente de responsabilidade, é de rigor a restituição dos valores transferidos indevidamente da conta da autora.

Evidente o dano moral sofrido pela apelada, uma vez que a falha da segurança do banco permitiu a atuação dos criminosos, que, durante o sequestro relâmpago, conseguiram efetivar transações bancárias que destoam da sua movimentação bancária habitual, sem qualquer obstáculo.

Deve-se ressaltar que a conduta negligente do réu contribuiu para a efetivação das operações fraudulentas, intensificando o sofrimento da autora, que estava sob grave ameaça, sem que o banco tenha tomado qualquer providência para impedir ou reverter o prejuízo. Todo o ocorrido supera o mero aborrecimento do dia a dia.

Além disso, restando infrutífera a tentativa de solução extrajudicial do problema, ela se viu obrigada a contratar advogado e acionar o Poder Judiciário para obter o seu direito.

Considerando as características do fato, bem como os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, pode-se concluir que o valor de R\$5.000,00 (cinco mil reais) se mostra adequado para indenizar os danos morais sofridos.

Tratando-se de relação contratual, devem incidir correção monetária, pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça, desde o arbitramento, nos termos da Súmula 362 do STJ, e juros de mora de 1% ao mês, desde a citação, de acordo com o art. 405 do Código Civil, como bem determinado pela r. sentença.

Em casos semelhantes já se pronunciou esta E. 13ª Câmara de Direito Privado:

“APELAÇÃO –
RESPONSABILIDADE CIVIL –
SEQUESTRO-RELÂMPAGO
(EXTORSÃO) – INDENIZAÇÃO POR
DANOS MATERIAIS E MORAL –
Pretensão do banco de reforma da r.

sentença que julgou procedentes pedido de indenização por danos materiais e por dano moral - Descabimento - Autora que foi vítima de sequestro-relâmpago - Realização de operações que diferiam do padrão de consumo - Falha do sistema de segurança do agente financeiro, que não identificou as operações fraudulentas, nem impossibilitou a sua consumação - Responsabilidade objetiva do agente financeiro (CDC, art. 14), pelo risco da atividade que desempenha (CC, art. 927, par. único), por inobservância ao dever de segurança e pela má prestação dos serviços bancários - Dano moral configurado - RECURSO DESPROVIDO” (A.C. nº 1115280-27.2022.8.26.0100, Rel^a. Des^a. Ana de Lourdes Coutinho Silva da Fonseca, j. 14/07/2023).

“RESPONSABILIDADE CIVIL - Autor, vítima de sequestro relâmpago, que foi coagido a fornecer seu cartão e

senha pessoal para os criminosos –
Realização, pelos meliantes, de
transações bancárias destoantes do
padrão usual do correntista - Não
comprovação por parte do banco da
legitimidade das operações impugnadas -
Falha no sistema de segurança e
monitoramento das operações bancárias
– Fato incontroverso - Dever de
indenizar configurado - Danos materiais
devidamente comprovados – Danos
morais decorrentes da profunda
intranquilidade, angústia e aflição
sofridas pelo demandante - Valor –
Fixação em R\$7.000,00 – Observância
do princípio da razoabilidade e da
finalidade de coibir a reincidência de
conduta, sem propiciar o enriquecimento
sem causa do lesado - RECURSO
PROVIDO EM PARTE” (A.C. nº
1007847-77.2022.8.26.0224, Rel.
Des. Heraldo de Oliveira, j. 06/06/2023).

Ademais, em atenção ao teor do art. 926



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

do Código de Processo Civil e considerando a circunstância de que casos em tudo assemelhados ao presente já foram julgados, com trânsito em julgado, por essa Câmara deste Tribunal, impõe-se a adoção de medida assemelhada no caso vertente.

Desse modo, a r. sentença não merece reparo algum.

DIANTE DO EXPOSTO, o voto deste Relator NEGA PROVIMENTO ao recurso, majorados os honorários advocatícios para 15% do valor atualizado da condenação.

Por fim, dou por questionados os dispositivos legais e/ou constitucionais apontados.

SIMÕES DE ALMEIDA

Relator