



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000358919

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010413-77.2022.8.26.0004, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado BANCO ITAÚ UNIBANCO S/A, são apelados/apelantes CLEIOMAR ANTONIO DE SOUZA (JUSTIÇA GRATUITA), ALICE SILVA DE SOUZA (REPRESENTADO(A) POR SUA MÃE), THIAGO FREITA DE SOUZA (REPRESENTADO(A) POR SUA MÃE) e YASMIN SOUZA DA SILVA (REPRESENTADO(A) POR SUA MÃE).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª 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 MARCO FÁBIO MORSELLO (Presidente sem voto), WALTER FONSECA E RENATO RANGEL DESINANO.

São Paulo, 10 de abril de 2025.

JOSÉ WILSON GONÇALVES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº: 1010413-77.2022.8.26.0004

Apelante/Apelado: Banco Itaú Unibanco S/A

Apelado/Apelante: Cleiomar Antonio de Souza e outros

Origem: FORO REGIONAL IV – LAPA – SÃO PAULO – 2ª Vara Cível

Juiz: RODRIGO DE CASTRO CARVALHO

Voto nº 4.671

Valor da causa: R\$ 16.920,00

Ajuizamento: 21/7/2022

SEQUESTRO-RELÂMPAGO. Operação em desconformidade com o perfil do autor. Ação indenizatória contra o banco. Sentença concedendo indenização por danos materiais, referentes ao valor da operação, e negando indenização por danos morais. **Recurso de ambas as partes.** Desacolhimento. Responsabilidade civil do banco configurada, por falha na guarda do patrimônio do autor (falha de segurança). Danos morais, contudo, que decorrem do sequestro-relâmpago, e não da privação do valor em pecúnia referente à operação realizada. Responsabilidade civil do banco não caracterizada, nesse aspecto. **Recursos desprovidos**, com redefinição dos encargos de sucumbência, tendo em vista a parcela de derrota de cada litigante.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo autor e pelo réu contra a sentença a fls. 99/106, proferida em ação indenizatória, que julgou procedente em parte o pedido, para condenar o réu ao pagamento de indenização pelos danos materiais, no valor de R\$ 4.800,00, que deverá ser corrigido monetariamente e acrescido de juros legais contados a partir da data do evento danoso (30 de julho de 2021). Diante da sucumbência recíproca, cada parte arcará com as custas e despesas a que deram causa e, honorários advocatícios em R\$ 4.000,00, que deverão ser rateados à razão de 50% para cada parte/advogado, observada a gratuidade da justiça ao autor.

Fls. 109/119: Razões de apelação do réu

O réu alega que o autor ajuizou a presente ação pois em em 30/7/2021

foi vítima do crime de “sequestro relâmpago”, razão pela qual teria entregado seu aparelho celular a meliantes, com sua senha pessoal e intransferível, tendo sido realizadas transações. O juízo entendeu pela condenação do banco apenas com relação aos danos materiais, sob o fundamento de falha na prestação de serviços, ocorre que não restou comprovado nos autos qualquer falha na prestação de serviço pelo banco apelante. É importante destacar que o réu instruiu o processo com outras transações que demonstram que o autor já havia realizado transações em montantes parecidos, sendo ilógico considerar que uma transação de R\$ 4.000,00 não estava de acordo com sua expectativa de utilização. Posto isso, requer seja dado provimento ao recuso, com a improcedência total da ação.

Fls. 122/132: Razões de apelação do autor

O autor alega que junto com seus colegas de trabalho foram vítimas de sequestro relâmpago com emprego de arma de fogo, por 3 meliantes, permanecendo sob ameaça por aproximadamente 4 horas, conforme boletim de ocorrência. Utilizando-se do emprego de arma de fogo, os meliantes exigiram que as vítimas os informassem as senhas de seus aplicativos bancários, subtraindo do autor a quantia de R\$ 4.800,00, através de Pix. O juízo entendeu não ter havido dano moral passível de indenização. Porém, ainda que não possa ser responsabilizado pelo sequestro relâmpago sofrido pelo autor, o réu falhou na prestação de serviço deixando de oferecer a segurança esperada, quando autorizou a transferência de um valor completamente estranho ao perfil do cliente. Portanto, resta evidentemente caracterizado o dano moral sofrido pelo apelante, de modo que a sentença merece reforma nesse ponto.

Fls. 150/156: Contrarrazões do réu

O réu alega que não há nos autos qualquer prova de que a parte autora tenha sofrido ofensa moral por qualquer ato do banco, ao contrário, foram terceiros que causaram danos ao autor. Posto isso, requer seja negado provimento ao recurso.

Fls. 166: Certidão de decurso de prazo. Decorreu o prazo sem apresentação de contrarrazões pelo autor. Fls. 172: Despacho para regularização do polo ativo, diante da informação de falecimento do autor. Fls. 180: Pedido de habilitação dos sucessores do autor. Fls. 196: Despacho deferindo a habilitação dos sucessores.

Sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Passo a votar.

Os recursos são tempestivos, o apresentado pelo autor é isento de preparo (JG) e o apresentado pelo réu está preparado (fls. 120/121), os apelantes têm legitimidade (autor e réu), está caracterizado o interesse recursal (sentença de parcial procedência) e não se cogita de deficiência estrutural do recurso.

Cuida-se de relação de consumo, com incidência da súm. 297 do STJ: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”. Por sua vez, preceitua a súm. 479 do STJ: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Incumbia à instituição financeira provar culpa exclusiva do consumidor, causa que impediria, neste caso concreto, a caracterização da responsabilidade civil, na medida em que a conduta do terceiro criminoso não a impede, tratando-se de fortuidade interna, ou que, prestado o serviço, o defeito alegado não existiu. Aplica-se o art. 14, § 3º do CDC.

Ocorre que essa prova não foi produzida, e não se infere, por nenhuma perspectiva, pela dinâmica do crime constante dos autos, que o autor tenha agido culposamente, mas sim que foi coagido a entregar o cartão e informar a respectiva senha. Dinâmica, vale acrescentar, altamente verossímil, por referir-se ao modo de agir dessa estirpe criminoso, culminando com o chamado sequestro-relâmpago.

Por seu turno, o uso de aplicativo do banco em celular tem sido massivamente estimulado pela instituição financeira, não só visando comodidade ao consumidor, mas, sobretudo, visando otimizar os serviços bancários em benefício da instituição financeira, em última análise objetivando-se economia, com redução de agências físicas e do quadro de colaboradores. Esse novo serviço (que já não é mais novo, em verdade), traz consequências, exigindo, principalmente, contraprestação em segurança e assunção de riscos que antes não existiam.

Claro que a instituição financeira não tem como evitar o crime inicial, em tais circunstâncias, mas tem como evitar a consumação da operação bancária, ou

deveria tê-lo. Cuida-se, justamente, da consequência prática do risco da atividade desempenhada no mercado de consumo, que, a nenhum pretexto, ou método de interpretação, pode ser transferido ao consumidor, diante do princípio constitucional da defesa e proteção do consumidor na máxima extensão possível, e do princípio da proteção judicial suficiente.

Apesar de a instituição financeira ré afirmar que instruiu a defesa com demonstrativo de outras operações realizadas pelo autor no perfil da questionada, sendo ilógico considerar que uma transação de R\$ 4.000,00 (em verdade, R\$ 4.800,00) não estava de acordo com sua expectativa de utilização, fato é que o extrato juntado indicam operações no valor máximo de R\$ 2.000,00, inferior à metade do valor em questionamento.

Destaca-se, ainda, que o autor lavrou boletim de ocorrência e realizou contestação da operação no banco.

Portanto, é razoável considerar que a operação não se amolda ao perfil de consumo do autor, autorizando concluir que houve falha de segurança (o banco falhou no dever de bem guardar o patrimônio do autor).

Nesse sentido, importante trecho da sentença:

No que se refere ao perfil, os extratos apresentados pelo requerente, e até mesmo dos colados na peça de defesa pelo banco, não demonstram similitude.

Aqui se reclama transação de R\$ 4.800,00, 'via PIX', enquanto toda a documentação dos autos dá conta que a maior transação efetuada pelo autor, por qualquer forma que fosse, não foi superior a R\$ 2.000,00.

Tais circunstâncias demonstram que houve falha no sistema de segurança da requerida, que permitiu que terceiros conseguissem retirar da conta do autor a quantia reclamada.

Não resta dúvida da incompatibilidade dos lançamentos com o perfil de compras do requerente, permitindo reconhecer que o cartão foi utilizado por criminosos e os requeridos não acionaram o seguro, deixando recair sobre o cliente toda responsabilidade pelo débito.

Em caso análogo, julgou esta Câmara:

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C. C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA – APELAÇÃO DA RÉ - Sequestro relâmpago – Autor que se viu obrigado a fornecer seu cartão magnético e senha aos sequestradores - Responsabilidade objetiva da ré – Autor que não contribuiu para a prática fraudulenta, em razão da inexigibilidade de conduta diversa – Caracterização de vício sobre requisito essencial de existência dos atos jurídicos objeto da demanda – Alegações de fortuito externo e culpa exclusiva da vítima que não podem ser acolhidas – Transações, ademais, que destoavam do perfil do autor – Sentença mantida. - Dano moral – Situação que extrapolou os limites de meros aborrecimentos em razão do pouco caso com que a ré agiu quando procurada pelo autor e cientificada sobre o ocorrido, chegando, inclusive, a inserir o seu nome no serviço de proteção ao crédito, em três oportunidades, embora tivesse excluído os registros posteriormente – Valor da indenização (R\$ 5.000,00) que não admite redução, porquanto fixado com parcimônia – Sentença mantida. - Restituição em dobro – Descabimento – Ausência de comprovação do requisito essencial, que é a má-fé com que teria agido a ré, porquanto a mera falha na prestação do serviço não autoriza a restituição dobrada – Sentença parcialmente retificada. Recurso parcialmente provido. (TJSP. Apelação Cível: 1011281-74.2022.8.26.0127. Relator(a): Marino Neto. Comarca: Carapicuíba. Órgão julgador: 11ª Câmara de Direito Privado. Data do julgamento: 23/05/2024. Data de publicação: 23/05/2024).

DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – "SEQUESTRO RELÂMPAGO" - PROCEDÊNCIA – PRETENSÃO DE REFORMA – PARCIAL CABIMENTO – Hipótese em que a autora foi vítima de coação

perpetrada por terceiros - Circunstâncias que, em princípio, não caracterizam falha na prestação de serviços ou fortuito interno a autorizar a responsabilização da instituição financeira pela indenização dos danos causados à correntista; entretanto, considerando-se as peculiaridades do caso concreto, revela-se a falha na segurança dos serviços prestados pela instituição financeira, uma vez que as transações realizadas divergiam do perfil da correntista, além do fato de o banco autorizar compras no cartão de crédito no dia seguinte após a ocorrência do infortúnio e negativar o nome da autora pelo não pagamento da fatura - Dano material configurado, com a consequente restituição do indébito - Danos morais configurados, derivados da falha no dever de segurança dos serviços da requerida - A indenização por dano extrapatrimonial foi fixada em valor exagerado pela d. magistrada de primeiro grau em R\$ 10.000,00, razão pela qual deve ser reduzido para R\$ 7.000,00, por ser valor que se mostra suficiente para compensar os abalos experimentados pela autora, não se constituindo em enriquecimento sem causa - Recurso parcialmente provido. (TJSP. Apelação Cível: 028638-09.2022.8.26.0405. Relator(a): Walter Fonseca. Comarca: Osasco. Órgão julgador: 11ª Câmara de Direito Privado. Data do julgamento: 26/09/2023. Data de publicação: 26/09/2023).

Por seu turno, com relação aos danos morais alegados, não são presumidos, dependendo de prova. Frise-se que o banco não tem responsabilidade atinente ao sequestro, mas sim à guarda do patrimônio do autor. A falha se resume a este aspecto por último citado. Ocorre que, nesse ponto, o autor tão só foi privado do valor em pecúnia referente à operação, e essa privação não gera dano moral.

Posto que se trate de dano exclusivamente moral, a obrigação de indenizar depende da causação de dano, não bastando o ilícito contratual, ou extracontratual (art. 927 do Código Civil). Se o dano moral alegado não for presumido (neste caso o dano moral não é presumido), a obrigação de indenizar tão somente se configura quando houver prova coesa do dano alegado, o que não se verifica, mas sim mera alegação genérica (na essência, alegação como se o dano nesse caso fosse presumido). Depende, por outras palavras, de prova coesa de situação de humilhação ou

vexatória, não bastando situação de tristeza, decepção, contrariedade, aborrecimento ou dissabor. Ademais, a luta pelo reconhecimento do direito, por via administrativa ou por via judicial, não implica dano moral, mas sim ônus inerente à vida social.

A propósito, trecho da sentença:

No caso específico, tenho que o simples advento da única movimentação fraudulenta em desfavor do requerente, por falha prestação de serviço do requerido, não conduzem, per si, uma lesão anímica-imaterial indenizável.

Seria necessária a demonstração, ainda que mínima, de que, por tal razão, o requerente passou por infortúnios além do desassossego, da inquietação e incômodo, ferindo-lhe direito de personalidade, tal qual se daria caso os descontos promovidos vilipendiassem benefício alimentar, causassem dificuldade financeira, à impossibilidade cumprir com suas obrigações ou tivesse ocorrido inscrição desabonadora nos órgãos de proteção ao crédito, o que, aqui, não há.

No mais, embora não se ignore que o postulante tenha necessitado ingressar com a presente demanda, tal situação, por si só, não é apta à deflagração do dano extrapatrimonial.

Diante da rejeição desse pedido, a sentença deveria ter condenado o autor a pagar honorários proporcionais a essa derrota, não o fazendo, contudo. Por se tratar de questão de ordem pública, haverá a reparação desse erro, bem como concernentemente à distribuição das custas e despesas processuais.

Desse modo, o autor pagará 50% das custas e despesas processuais e, ao advogado do réu, seus honorários, arbitrados em 10% do valor da indenização por danos morais pretendida, e não obtida, corrigidos pelo IPCA a partir do ajuizamento, e aplicando-se a Selic cheia (correção e juros), a partir do trânsito em julgado, de conformidade com os arts. 389 e 406 do Código Civil (quanto aos juros, remete-se especialmente ao § 1º do art. 406). Observe-se a gratuidade concedida ao autor.

Demais disso, os juros de mora de que trata a sentença serão calculados pela Selic, e a correção monetária pelo IPCA. Cuida-se de questão de ordem pública.

blica, razão por que o efeito translativo autoriza o tribunal a realizar esse ajuste.

A propósito de juros e correção monetária, remete-se aos arts. 389 e 406 do Código Civil, com a redação dada pela Lei n. 14.905/2024; quanto aos juros, remete-se especialmente ao § 1º do art. 406.

O réu, por sua vez, pagará, ao advogado do autor, honorários de 20% do valor total da condenação.

Quanto à remuneração do advogado, deve ser compatível com a importância do trabalho realizado e com o valor econômico da questão, ideia central, aliás, esculpida no § 2º do art. 85 do CPC, posto que o arbitramento se realize por equidade, conforme § 8º, o qual, frise-se, remete ao § 2º.

Conquanto não se desdenhe da essencialidade da advocacia (CF, art. 133), os honorários de sucumbência não podem ser convertidos em um fim em si mesmo, guardando sempre a ideia, também central, de acessoriedade. A aplicação isolada do § 8º-A, referindo-se à tabela do órgão de classe, implicaria essa indesejada transformação, violando o próprio conceito de equidade ou remuneração concretamente justa (proporcionalidade prevista no § 2º e no art. 8º do CPC).

Ademais, essa tabela, quando observada, será no sentido referencial e não no sentido vinculante concernentemente aos valores ali estipulados.

Remete-se, a esse respeito, ao enunciado 14 do TJSP, a saber: “Para fins de fixação equitativa de honorários sucumbenciais, em conformidade com o art. 85, § 8º-A do CPC, os valores recomendados pelo Conselho Seccional da Ordem dos Advogados do Brasil consubstanciam mero referencial, despido de caráter vinculativo” (Comunicado CG 424/2024).

A propósito, ainda, REsp 2.123.882.

Sobreleva acrescentar, notadamente visando evitar embargos de declaração desavisados, que **“Os honorários advocatícios, como consectários legais da condenação principal, possuem natureza de ordem pública, podendo ser revistos a qualquer momento e até mesmo de ofício, sem que isso configure *reformatio in pejus*”** (REsp 2.051.237) (j. 5/3/2024).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Desse modo, **NEGA-SE PROVIMENTO aos recursos**, redefinindo-se quanto aos encargos de sucumbência, face à parcela de derrota de cada litigante.

JOSÉ WILSON GONÇALVES
RELATOR