



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000376721

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014910-89.2022.8.26.0019, da Comarca de Americana, em que são apelantes BANCO DO BRASIL S/A e LUIZACRED S.A. SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, é apelada LEONOR VIEGAS GONZALES ALVES DO NASCIMENTO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) 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 TASSO DUARTE DE MELO (Presidente sem voto), GUILHERME SANTINI TEODORO E JOSÉ PAULO CAMARGO MAGANO.

São Paulo, 16 de abril de 2025.

MÁRCIA TESSITORE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº: 1014910-89.2022.8.26.0019

Relatora: MÁRCIA TESSITORE

Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em 2º Grau – Turma II (Direito Privado 2)

Apelante: **Banco do Brasil S/A e outro**

Apelado: **Leonor Viegas Gonzales Alves do Nascimento**

Comarca: **Americana**

Juiz(a): **Dr(a). Fabiana Calil Canfour de Almeida**

Voto n.º **3779**

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. COAÇÃO POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. I. CASO EM EXAME: Recursos de apelação interpostos contra sentença que reconheceu a inexigibilidade de valores na fatura do cartão de crédito da autora, decorrentes de operações realizadas mediante coação por terceiros. **II. RAZÕES DE DECIDIR:** A responsabilidade objetiva das instituições financeiras é confirmada, pois as transações atípicas realizadas sob coação configuram fortuito interno, conforme Súmula 479/STJ. A preliminar de cerceamento de defesa é rejeitada, pois a prova documental é suficiente para o deslinde da controvérsia. **IV. DISPOSITIVO: RECURSOS DESPROVIDOS.**

Trata-se de recursos de apelação interpostos por Banco do Brasil S/A e Luizacred S.A. SCFI, inconformados com a sentença que julgou procedente a ação ajuizada por Leonor Viegas Gonzales Alves do Nascimento, reconhecendo a inexigibilidade de valores constantes na fatura do cartão de crédito decorrentes de operações realizadas mediante coação por terceiros, bem como determinando o estorno do limite do cartão de crédito e condenando solidariamente os réus ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios.

De acordo com a narrativa que se extrai da inicial, no dia 11/10/2022, por volta das 16h15, a requerente, pessoa idosa, foi vítima de fraude mediante grave ameaça, quando um indivíduo armado invadiu sua residência e a

coagiu a realizar transações com seus cartões de crédito. Foram efetuadas duas compras com o cartão do Banco do Brasil, nos valores de R\$ 2.200,00 (parcelado em 10x) e R\$ 310,00 (também em 10x), além de uma transação com o cartão da Magazine Luiza no valor de R\$ 1.500,00 em 7 parcelas. Após analisar as faturas (fls.23/34), a requerente identificou como favorecido das transações o nome "TONWANDERLEY". Embora tenha procurado a Delegacia especializada, até o momento não foi instaurado inquérito policial, sob justificativa de sobrecarga de trabalho. Diante da ausência de providências administrativas e da continuidade da cobrança das parcelas, inclusive já lançadas nas faturas de dezembro de 2022, a requerente busca a via judicial para suspensão dos débitos e proteção de seus direitos.

Após regular processamento do feito, foi proferida sentença cuja parte dispositiva restou assim redigida:

"Isto posto, julgo procedente o pedido formulado por Leonor Viegas Gonzães Alves do Nascimento contra Banco do Brasil S/A e Luizacred S/A SCFI, com resolução de mérito, na forma do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para, confirmando a liminar, declarar a inexigibilidade dos valores da fatura decorrentes das operações em nome "Tonwanderley", suspendendo sua cobrança, bem como determinar o estorno do limite do crédito do cartão do autor. Diante da sucumbência, custas e honorários pelos réus, metade para cada um, estes fixados em 15% sobre o valor da causa. Int. P.R.I.C."

Inconformadas, as requeridas interpuseram recursos de apelação.

No primeiro apelo o Banco do Brasil S/A (fls. 448/461) aduz, em síntese, a inexistência de falha na prestação de serviço e inexistência de nexo causal entre sua conduta e o prejuízo sofrido pela autora, com base nos seguintes argumentos: *i)* ausência de conduta ilícita da instituição financeira; *ii)* fortuito externo pois decorreu de crime praticado por terceiro mediante coação, fora do âmbito de vigilância e controle da instituição financeira; *iii)* culpa exclusiva da vítima alegando que a autora contribuiu para o evento danoso ao não proteger sua senha e informações pessoais, o que afastaria a responsabilidade do banco.

Contrarrazões às fls. 468/473.

Preparo recolhido às fls. 462/464.

Recurso tempestivo.

Também irresignada, a Luizacred S.A. alega inexistência de falha na prestação de serviço e pedindo, em caráter preliminar, a anulação da sentença por cerceamento de defesa.

Contrarrazões às fls. 495/500.

Preparo recolhido às fls. 488/491

Recurso tempestivo.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Presentes os pressupostos intrínsecos e extrínsecos de admissibilidade, conhece-se do recurso.

Da Preliminar de Cerceamento de Defesa

A Luizacred S.A. sustenta cerceamento de defesa, sob o argumento de que foi indeferido o depoimento pessoal da autora, o qual seria imprescindível para o esclarecimento dos fatos.

A preliminar não merece acolhimento.

Conforme consta dos autos, a controvérsia envolve fatos suficientemente comprovados por prova documental, notadamente o boletim de ocorrência e os extratos das operações impugnadas. O juízo *a quo* fundamentadamente entendeu estarem presentes os requisitos do art. 355, I, do CPC, ao julgar antecipadamente a lide, com base no entendimento de que a produção de prova oral seria desnecessária ao deslinde da controvérsia.

Ademais, o cerne da demanda não reside na veracidade do relato de coação por terceiros, que sequer foi especificamente impugnado, mas na responsabilidade da instituição financeira frente a operações visivelmente atípicas, realizadas sob evidente desconformidade com o perfil da consumidora.

Assim, rejeita-se a preliminar de cerceamento de defesa.

Superada a questão preliminar levantada, procede-se à análise do mérito.

A sentença reconheceu a responsabilidade objetiva das instituições financeiras, à luz do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do STJ, entendendo que houve falha na prestação do serviço de segurança bancária, na medida em que transações de alto valor, manifestamente destoantes do histórico de consumo da autora, foram autorizadas sem qualquer mecanismo de detecção ou contenção de fraude, mesmo diante de elementos que justificavam diligência acrescida.

Ambas as apelantes sustentam que a responsabilidade não lhes poderia ser imputada, por tratar-se de fato exclusivo de terceiro (extorsão mediante grave ameaça), ocorrido fora de suas dependências, a configurar fortuito externo, excludente de responsabilidade prevista no art. 14, §3º, II, do CDC. Alegam ainda culpa exclusiva da vítima, por eventual negligência no uso do cartão e senha.

Sem razão.

A relação jurídica estabelecida entre as partes é regida pelo Código de Defesa do Consumidor (arts. 2º e 3º do CDC), sendo a autora parte vulnerável no contrato de prestação de serviços bancários. A responsabilidade das instituições financeiras é, portanto, objetiva, respondendo por danos causados por falhas na segurança de seus sistemas e serviços.

No presente caso, é incontroverso que a autora foi coagida sob grave ameaça a realizar operações em benefício de terceiros. Embora as operações tenham sido realizadas com o uso do cartão e senha pessoal, é certo que o contexto narrado — extorsão mediante invasão domiciliar — configura fato imprevisível que exigiria do banco diligência superior à ordinária, especialmente por envolver transações com valores e formas de pagamento incompatíveis com o padrão habitual da consumidora, como bem destacado pelo juízo sentenciante.

Nesse contexto, a jurisprudência é pacífica no sentido de que tal ocorrência não configura fortuito externo, mas sim o chamado fortuito interno, ou seja, risco inerente à atividade bancária, nos termos da Súmula 479 do STJ, *in 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.”

Assim, a falha na prestação do serviço está evidenciada, pois não houve qualquer bloqueio ou alerta quanto às transações atípicas realizadas sob coação, o que viola o dever de segurança previsto no art. 14 do CDC.

Da Inexistência de Excludentes de Responsabilidade

As apelantes invocam as excludentes do art. 14, §3º, I e II, do CDC. Todavia, não restou demonstrada a culpa exclusiva da vítima, tampouco a inevitabilidade do evento danoso de forma a caracterizar fortuito externo.

Ao contrário, os fatos narrados — coação de pessoa idosa em ambiente doméstico, com realização de operações de alto valor com cartão de crédito — reforçam a necessidade de atuação diligente das instituições financeiras, especialmente em se tratando de consumidores vulneráveis.

A alegação de que as transações foram autenticadas por chip e senha não afasta a responsabilidade, já que a utilização de tais ferramentas, embora tecnicamente seguras, não exclui o dever de monitoramento e detecção de condutas atípicas, conforme reconhecido pela jurisprudência atual.

Nesse sentido:

CONTRATO BANCÁRIO. Conta corrente. Extorsão mediante sequestro. Transações realizadas por meliante. Fortuito interno reconhecido. Operações sequenciais e durante a madrugada, destoantes do perfil dos autores. Falha na prestação do serviço por falta de medidas de segurança ante perfil fraudulento das transações. CDC e Súmula STJ 479. Danos patrimoniais evidenciados. Restrição cadastral. Dano moral configurado. Arbitramento em R\$ 7.000,00 que não comporta alteração. Termo inicial dos juros moratórios sobre o valor a reparar corrigido de ofício (Súmula STJ 54), o que não caracteriza julgamento "extra petita" ou "reformatio in pejus". Apelação desprovida com observação. (TJSP; Apelação Cível 1011691-98.2022.8.26.0009; Relator (a): Guilherme Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro Regional IX - Vila Prudente - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/12/2024; Data de Registro: 18/12/2024).

RESPONSABILIDADE CIVIL. SEQUESTRO RELÂMPAGO. Ação de indenização por danos materiais e morais. Sentença de procedência. Inconformismo do banco réu. Desacolhimento. 1. Compras realizadas através de cartão de crédito da parte autora por sequestradores em curto intervalo de tempo. 2. Realização de movimentações financeiras atípicas que destoam do padrão de consumo da parte autora. 3. Responsabilidade objetiva da parte ré. Falha na prestação de serviço evidenciada. Risco da atividade desenvolvida. Fortuito interno. Instituição financeira responsável pela segurança das operações realizadas. 4. Inexigibilidade dos débitos decorrentes das compras realizadas. 5. Dano moral configurado por negativação indevida. Quantum fixado

adequadamente. Sentença mantida. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1014325-83.2023.8.26.0348; Relator (a): Ricardo Pereira Junior; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Mauá - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/11/2024; Data de Registro: 26/11/2024).

Preliminar de ilegitimidade passiva. Não acolhida. Apelação. Ação Declaratória C.C. Reparação de Danos Materiais. Extorsão mediante sequestro. Realização de transações com cartão e senha e aplicativo em posse dos criminosos. Transações que fogem ao perfil do cliente e foram realizadas em sequência. Banco que não averiguou a atipicidade e impediu transações. Má prestação dos serviços bancários. Responsabilidade objetiva do banco-réu. Inteligência da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Dever de restituição dos valores. Sentença mantida. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1056000-83.2022.8.26.0114; Relator (a): Marcos de Lima Porta; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Campinas - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/12/2024; Data de Registro: 04/12/2024).

Outrossim, resta correta a sentença ao declarar a inexigibilidade dos valores decorrentes das operações realizadas sob coação, bem como ao determinar o estorno do limite de crédito, por representar restituição ao *status quo ante* compatível com a natureza da obrigação indevidamente exigida.

Ante o exposto, **POR ESTE VOTO, NEGA-SE PROVIMENTO A AMBAS AS APELAÇÕES**, mantendo-se integralmente a sentença de primeiro grau.

Em consonância com o disposto no §11 do art. 85 do Código de Processo Civil, majoram-se os honorários advocatícios devidos, solidariamente, pelos requeridos para 20% do valor da causa.

Atentem as partes para o detalhe de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, § 2º, do CPC.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por fim, para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considero prequestionada a matéria, evitando-se a interposição de embargos de declaração com esta única e exclusiva finalidade, observando o pacífico entendimento do STJ de que desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida (EDROMS 18205/SP, Min. Felix Fischer, DJ de 08/05/2006).

MARCIA TESSITORE
RELATORA