



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000408161

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1016978-93.2021.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelado ENEAS LIMA DA SILVA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), ALEXANDRE COELHO E OLAVO SÁ.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES

Relatora

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1016978-93.2021.8.26.0068

Apelante: Itaú Unibanco S/A

Apelado(a): Enéas Lima da Silva

Juiz(a) de Direito: Dr(a). Gabriela Afonso Adamo Ohanian

Voto nº 1.584/mjp

Ementa. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATOS DE CONSUMO. BANCÁRIOS. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM PEDIDOS DE INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL. AUTOR VÍTIMA DE EXTORSÃO MEDIANTE SEQUESTRO. OPERAÇÕES REALIZADAS DENTRO DO SISTEMA BANCÁRIO DO RÉU, QUE FALHOU AO NÃO DETECTAR E IMPEDIR TRANSAÇÕES MANIFESTAMENTE ATÍPICAS. DESPROVIMENTO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível objetivando a reforma de sentença que acolheu parcialmente os pedidos para declarar a inexigibilidade do débito e condenar o apelante à reparação por dano material.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em saber se as transações fraudulentas e atípicas realizadas por terceiros, mediante coação física do autor em situação de sequestro relâmpago, configuram hipótese de fortuito interno ou externo, a fim de estabelecer a responsabilidade da instituição financeira.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Ainda que o sequestro tenha ocorrido fora das dependências bancárias, as operações questionadas ocorreram dentro do sistema bancário do réu, que falhou ao não detectar e impedir transações manifestamente atípicas, realizadas em curto espaço de tempo, com valores elevados e incompatíveis com o padrão habitual de movimentação do autor.

4. Quanto ao pedido subsidiário de redução do valor da indenização, não merece acolhimento. O valor fixado corresponde exatamente ao prejuízo material sofrido pelo autor e comprovado nos autos, decorrente das transações fraudulentas que não foram estornadas pelo banco.

IV. DISPOSITIVO

5. Apelação cível conhecida e desprovida.

Dispositivo relevante citado: CDC, art. 14, §3º, II; CPC, art.

85, §11.

Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível nº 1010109-24.2022.8.26.0604

Trata-se de apelação interposta em face da respeitável sentença, cujo relatório ora se adota, que julgou parcialmente procedente a pretensão da parte autora para (i) *declarar a inexigibilidade do débito descrito na inicial, no valor de R\$ 17.710,00; (ii) condenar a ré ao pagamento do valor de R\$ 28.826,12, a título de indenização por danos materiais. A condenação está sujeita a correção monetária pela Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça de São Paulo e acrescido de juros legais moratórios computados do desembolso (Súmulas 43 e 54, STJ).*

Sucumbente, a parte ré foi condenada, ainda, *ao pagamento das custas e outras despesas processuais, pois o autor sucumbiu em parte mínima do pedido, consoante o artigo 86, parágrafo único, do Código de Processo Civil. Condeno a ré ao pagamento de honorários advocatícios à autora, fixados em 10% sobre o valor da condenação (artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil).*

Recorre a parte ré. Em síntese, alegou que deve ser reconhecida sua ilegitimidade passiva, pois o fato ocorreu fora de suas dependências, sendo caso de fortuito externo, afastando a aplicabilidade da Súmula 479 do STJ e sua responsabilidade pelos danos sofridos; que não é permitido a nenhuma instituição financeira efetuar vigilância armada do lado de fora das dependências da agência; que para acessar os serviços do banco existem diferentes barreiras de segurança, sendo necessário passar por quatro barreiras de validação; que as transações realizadas pelos meliantes são compatíveis com a movimentação do autor, inexistindo falha na prestação do serviço. Requer, portanto, a reforma da sentença, a fim de que seja julgada improcedente a ação, ou, subsidiariamente, reduzido o valor da indenização por danos materiais para R\$ 4.990,00.

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 237/246).

O recurso é tempestivo há comprovação do preparo.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Cuida-se de demanda declaratória de inexigibilidade de

débito cumulada com indenização por danos material e moral, decorrente de operações bancárias realizadas por terceiros mediante coação, após sequestro relâmpago sofrido pelo autor.

Inicialmente, rejeito a preliminar de ilegitimidade passiva arguida pela instituição financeira ao argumento de que *não possui qualquer responsabilidade pelos fatos narrados na inicial* (fls. 213), na medida em que este é justamente o cerce da questão a ser debatida na presente demanda (definir se as transações fraudulentas realizadas por terceiros, mediante coação física do autor em situação de sequestro relâmpago, configuram hipótese de fortuito interno ou externo, a fim de estabelecer a responsabilidade da instituição financeira).

Superada essa questão, passo ao exame do mérito.

Narra a parte autora que foi vítima de sequestro relâmpago em 25/05/2021, por volta das 19h, quando foi abordado por quatro indivíduos armados que, sob ameaça, subtraíram seus cartões de débito, crédito, celular e documentos, obrigando-o, ainda, a fornecer sua senha de acesso à conta corrente mantida no Banco Itaú. Os criminosos então realizaram operações financeiras, incluindo transferências bancárias para contas do próprio Banco Itaú, contratação de empréstimo e compra com cartão de crédito, totalizando aproximadamente R\$ 47.590,00. O autor alega que comunicou imediatamente o ocorrido ao banco, na primeira oportunidade que teve, às 22h57 do mesmo dia, solicitando o bloqueio da conta e dos cartões, mas a instituição financeira apenas devolveu parte dos valores (R\$ 7.180,00), de um total de R\$ 26.680,00. Finalmente, sustentou que recebeu comunicação de abertura de cadastro em seu nome junto ao SCPC/SERASA e que a instituição ré permaneceu cobrando juros e impostos sobre todo saldo devedor.

Citado, o réu sustentou sua ilegitimidade passiva, argumentando tratar-se de fortuito externo, porque o evento ocorreu fora das dependências bancárias. No mérito, defendeu a inexistência de falha na prestação do serviço, a regularidade das transações realizadas com uso de cartão e senha pessoal e a compatibilidade das operações com o perfil de consumo do autor.

Diante desse contexto, forçoso reconhecer o acerto da i. Magistrada sentenciante, merecendo destaque os seguintes fundamentos da r.

sentença combatida:

Conquanto as transferências tenham sido realizadas por terceiros, tal circunstância é insuficiente à exclusão da responsabilidade do fornecedor no caso. É certo que a instituição financeira é beneficiária das facilidades ofertadas ao consumidor, à semelhança da possibilidade de transferências bancárias fora do expediente bancário, via aplicativos móveis e sem a confirmação de identidade.

Todavia, com as referidas facilidades e consequente captação de clientela, há o ônus de desenvolver e disponibilizar soluções de segurança aptas a garantir a licitude das transações realizadas. O dever em questão, aliás, é reconhecido pela Lei n. 7.102 de 1983, que estabeleceu a obrigatoriedade de prestação de sistema de segurança em razão dos riscos inerentes às atividades bancárias.

Outrossim, a jurisprudência reconhece a teoria do risco-criado, com fulcro no disposto no artigo 927, parágrafo único, do Código Civil, a permitir a responsabilização objetiva do agente que desenvolve atividade revestida de periculosidade. Nos referidos casos, os fatos de terceiro podem estar abrangidos pela periculosidade intrínseca, no que se convencionou chamar de “fortuito interno”.

Em outras palavras, o fato de terceiro é incapaz de romper o nexo causal entre a atividade desempenhada e o dano sofrido pelo consumidor, mas apenas demonstra a falha na prestação do dever de segurança.

Não por outra razão houve a edição da Súmula n. 479 do Superior Tribunal de Justiça, a qual dispõe que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

(...)

Vale consignar ainda que as transações realizadas destoavam do perfil de crédito do consumidor. A teor dos extratos acostados aos autos (fls. 38/84) transações realizadas no período de poucas horas, em uma única noite, superaram as operações de todo um mês, sendo esperado que o sistema de segurança da instituição financeira apontasse a sobredita incongruência.

Embora o autor possuísse dívidas anteriores, a leitura dos documentos indica tratar-se de valores de pequena monta, acumulados ao longo do tempo. A compra realizada no cartão de crédito (R\$ 3.200,00) era muito superior às demais ocorridas naquele mês, cujo montante não excedia R\$ 200,00 (fl. 81).

Igualmente, as transferências bancárias ocorridas, em montantes superiores a R\$ 8.000,00, eram totalmente discrepantes das demais realizadas no período, as quais não excederam R\$ 900,00.

Conclui-se, pois, que o dano apenas ocorreu da forma e na monta verificada porque, à ação dos criminosos, uniu-se a omissão da instituição financeira em garantir a segurança do sistema, embora ciente da atuação corriqueira de furtadores e assaltantes, que, mediante violência ou grave ameaça, obtêm das vítimas seus cartões e senhas pessoais na prática de furtos, roubos ou extorsões.

Além disso, o que caracteriza a falha do serviço, no caso, é a não observância do horário e dos valores das operações realizadas, totalmente fora do padrão habitual de uso do cartão pela parte autora. Ainda que as operações tenham sido realizadas mediante o uso de senha pessoal, tais fatos, por si só, não afastam a responsabilidade da ré, já que esta senha foi obtida de forma criminosa com a prática do roubo.

Deste modo, é de rigor reconhecer-se a inexigibilidade da quantia de R\$ 17.710,00, referente ao crédito contratado indevidamente pelos assaltantes junto ao banco réu.

Cumprе acrescentar que o Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 14, estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor por defeitos na prestação de serviços, sendo considerado defeituoso o serviço que não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam.

A excludente de responsabilidade prevista no art. 14, §3º, II, do CDC (culpa exclusiva de terceiro) não se aplica quando o risco é inerente à atividade empresarial desempenhada pelo fornecedor. No caso das instituições financeiras, os riscos relacionados a fraudes e saques indevidos são previsíveis e

intimamente ligados à sua atividade, caracterizando o fortuito interno.

Nesse sentido, esta Turma I do Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau firmou entendimento no sentido de que transações realizadas mediante sequestro relâmpago que fogem ao perfil de consumo do correntista enquadram-se no conceito de fortuito interno, mantendo a responsabilidade da instituição financeira:

APELAÇÃO - BANCÁRIO - FRAUDE PRATICADA POR TERCEIRO EM SEQUESTRO RELÂMPAGO DO CLIENTE DO BANCO - OPERAÇÕES REALIZADAS SOB COAÇÃO COM CARTÕES, CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO E TRANSFERÊNCIAS VIA PIX - DEMANDA FUNDADA EM FALHA DO SERVIÇO BANCÁRIO AO PERMITIR OPERAÇÕES QUE DESTOAVAM DO PERFIL DE CONSUMO - CONTESTAÇÃO SILENTE A RESPEITO - VALORES EFETIVAMENTE DISSONANTES DO PERFIL - EXISTÊNCIA DE LIMITES FINANCEIROS CONTRATADOS PARA UTILIZAÇÃO DOS PRODUTOS BANCÁRIOS QUE NÃO ELIDE A RESPONSABILIDADE DO BANCO POR OPERAÇÕES INFERIORES AO LIMITE, MAS DESTOANTES DO PERFIL - FALHA DO SERVIÇO - FORTUITO INTERNO - RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO - OBRIGAÇÃO DE INDENIZAR OS DANOS COMPROVADOS SENTENÇA REFORMADA - DERAM PROVIMENTO AO RECURSO. (Apelação Cível nº 1010109-24.2022.8.26.0604, Rel. ALEXANDRE COELHO, julgado em 18/02/2025).

Ainda que o sequestro tenha ocorrido fora das dependências bancárias, as operações questionadas ocorreram dentro do sistema bancário do réu, que falhou ao não detectar e impedir transações manifestamente atípicas, realizadas em curto espaço de tempo, com valores elevados e incompatíveis com o padrão habitual de movimentação do autor.

Conforme destacado na inicial e não refutado pela instituição financeira, a maior transação encontrada no extrato do cartão de crédito do autor era uma parcela no valor de R\$ 239,00, enquanto a compra realizada pelos criminosos foi de R\$ 3.200,00 – treze vezes maior.

Ademais, foram realizadas transferências que se aproximam de R\$ 24.000,00 entre contas do próprio banco Itaú, o que evidencia a

falha no sistema de monitoramento de transações atípicas.

O banco tem o dever de zelar pela segurança das operações financeiras, adotando mecanismos eficientes para identificar e bloquear operações suspeitas, especialmente aquelas realizadas fora do padrão normal de movimentação do cliente. A tecnologia atual permite o desenvolvimento de sistemas avançados de detecção de fraudes, capazes de identificar transações atípicas e acionar alertas em tempo real.

Quanto ao pedido subsidiário de redução do valor da indenização, não merece acolhimento, pois ele corresponde exatamente ao prejuízo material sofrido pelo autor e comprovado nos autos, decorrente das transações fraudulentas que não foram estornadas pelo banco.

Nesse sentido, restou suficientemente detalhado na sentença: *Quanto aos danos materiais, observo devido o montante de R\$ 28.826,12, mesmo porque não impugnado especificamente pela ré (fl. 24). Em tal valor incluem-se as transferências bancárias, que totalizaram R\$ 26.080,00, a compra à crédito, correspondente a R\$ 3.200,00, as parcelas do empréstimo contestado, com os respectivos consectários legais (R\$ 3.351,90 e R\$ 3.374,22), com o desconto do montante já restituído pela instituição financeira (R\$ 7.180,00).*

Ante o exposto, pelo presente voto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO** e majoro os honorários advocatícios, na forma do art. 85, §11, do CPC, para 15% sobre o valor atualizado da condenação.

Regina Aparecida Caro Gonçalves
Relatora