



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000410769

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013817-61.2024.8.26.0071, da Comarca de Bauru, em que é apelante ANA MARIA PEDROSO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (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 do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), PAULO SERGIO MANGERONA E LÉA DUARTE.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

ROSANA SANTISO
Relatora
Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1013817-61.2024.8.26.0071

Apelante: Ana Maria Pedroso

Apelado: Banco do Brasil S/A

Comarca: Bauru

Voto nº 2.924

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. CONTRATOS BANCÁRIOS. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. AUSÊNCIA DE VEROSSIMILHANÇA NAS ALEGAÇÕES AUTORAIS. SAQUES REALIZADOS PELA PRÓPRIA REQUERENTE. INEXISTÊNCIA DE FALHA NA SEGURANÇA DO SISTEMA BANCÁRIO. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Recurso de apelação interposto pela autora contra sentença que julgou improcedentes seus pedidos de indenização por danos materiais e morais em face de instituição financeira.

A requerente alegou ter sido vítima de sequestro-relâmpago e coagida a sacar R\$ 10.000,00 em duas agências bancárias distintas, aduzindo sobre a existência de falha de segurança por parte do banco réu e pleiteando a restituição dos valores e indenização por danos morais no valor de R\$ 40.000,00.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Há duas questões em discussão: (i) determinar se a instituição financeira é responsável pela restituição dos valores sacados em razão de suposto sequestro-relâmpago sofrido pela autora; (ii) estabelecer se há falha na prestação do serviço bancário que justifique a indenização por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

A responsabilidade objetiva das instituições financeiras, prevista no Código de Defesa do Consumidor e na Súmula 479 do STJ, não se aplica quando o dano decorre de fortuito externo, sem relação com falha no serviço bancário.

A narrativa apresentada na petição inicial diverge substancialmente daquela registrada no boletim de ocorrência, no sentido de ter a autora sido vítima do golpe do bilhete premiado, comprometendo a verossimilhança da alegação de sequestro-relâmpago, afastando a possibilidade de inversão do ônus da prova.

No caso concreto, os saques foram realizados voluntariamente pela própria autora, mediante uso de seu

cartão e senha pessoal, sem qualquer comprovação de coação, afastando-se o nexo causal entre o dano e a conduta do banco.

A obrigação da instituição financeira não se estende à análise subjetiva de todas as transações realizadas pelos clientes, sendo desproporcional exigir o bloqueio preventivo de operações regularmente efetuadas pelo próprio titular da conta.

Ausente falha na segurança dos serviços bancários, não há dever de indenizar, seja por danos materiais, seja por danos morais.

IV. DISPOSITIVO

Recurso desprovido.

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, § 3º, II; CPC, art. 85, § 11.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 297; STJ, Súmula 479.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto pela autora em face da r. sentença de fls. 132/134, cujo relatório adoto, com dispositivo assim redigido: *“Posto isso e o mais que dos autos consta, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos deduzidos por Ana Maria Pedroso em relação a Banco do Brasil S/A, nos termos da fundamentação, revogando, em consequência, a tutela provisória concedida. Por força do princípio da sucumbência, condeno a parte autora, ainda, nas custas e despesas do processo, bem como na verba honorária arbitrada em 10% do valor atribuído à causa, corrigido, atualizada até liquidação, nos termos do art. 85, § 2º do CPC, mas com exigência condicionada ao disposto no art. 98, § 3º do CPC (p. 54).”*.

Sustenta a recorrente às fls. 137/143 que: a) foi vítima de sequestro-relâmpago, sendo coagida a sacar um montante de R\$ 10.000,00, em duas agências distintas (R\$5.000,00 em cada uma), sob a mira de criminosos e em curto espaço de tempo; b) há evidente responsabilidade por parte do banco requerido, visto que deixou de zelar pela segurança de sua cliente; c) os saques realizados destoam do padrão de consumo da autora; d) em razão da situação sofrida no interior da agência, faz jus a indenização por danos morais no montante de R\$ 40.000,00. Pede o provimento do recurso para que sejam julgados procedentes os pedidos

formulados, com a condenação da ré ao pagamento de R\$ 10.000,00, a título de danos materiais, e R\$ 40.000,00 a título de danos morais.

Ausentes contrarrazões (fl. 148).

É o relatório.

Fundamento e decido.

Preenchidos os requisitos de admissibilidade, não há óbice ao conhecimento da apelação interposta.

O recurso, no entanto, não comporta acolhimento.

A questão dos autos cinge-se à análise de haver ou não responsabilidade da instituição financeira em indenizar a vítima de fraude bancária, em razão da inegável incidência do Código de Defesa do Consumidor ao caso (Súmula n. 297 do STJ) e da possível aplicação da Súmula n. 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”*).

Narra a parte autora que foi vítima de sequestro-relâmpago, sendo coagida a sacar, em duas agências bancárias distintas, o valor de R\$ 5.000,00, totalizando o montante de R\$ 10.000,00.

No presente caso, todavia, ausente a verossimilhança na narrativa da requerente, que apresentou na petição inicial narrativa diversa da registrada no boletim de ocorrência às fls. 15/16, o que afasta a possibilidade de inversão do ônus da prova, e tendo a autora deixando de comprovar os fatos constitutivos de seu direito.

Segundo a obscura narrativa do boletim de ocorrência registrado – no qual consta como natureza da ocorrência o crime de estelionato (fls. 15/16) -, a requerente alegou ter sido abordada por desconhecido, sendo convencida a realizar dois saques em agências distintas para, possivelmente, comprar um bilhete premiado, tendo posteriormente percebido ter sido vítima de golpe.

Na petição inicial, por sua vez, a autora apenas alega ter sido vítima de sequestro-relâmpago, sendo coagida a realizar dois saques que totalizaram R\$ 10.000,00, narrativa que se distancia substancialmente da narrada no boletim de ocorrência registrado, conforme bem reconhecido pela r. sentença: *“nos termos do boletim de ocorrência de p. 15/6, os fatos se deram de forma diferente daquela narrada na inicial, uma vez que os saques da conta bancária foram realizados pela autora que compareceu, desacompanhada de qualquer pessoa, nas agências bancárias para promover a retirada dos valores, motivada pela exibição de bilhete, possivelmente premiado, não parecendo crível que estivesse sob coação”* (fl. 133).

Dessa forma, ante a alteração sobre os fatos, não merece credibilidade as alegações expostas na inicial, e assim verifica-se que o prejuízo ocasionado à requerente não decorreu de fraude praticada mediante falha de segurança do sistema oferecido pela instituição financeira ré e sim fortuito externo à sua atividade.

Isto porque, conforme demonstrado nos autos, as transações apenas foram possíveis mediante utilização de cartão e senha pessoal pela própria autora para realização de saques e, embora tenha sido ludibriada por terceiro sobre o aludido bilhete premiado, não estava sob coação.

Portanto, embora não se ignore a teoria do risco da atividade profissional e a responsabilidade objetiva que a instituição financeira detém pelos danos causados aos consumidores, não se vislumbra, no presente caso, a aventada falha de segurança por parte do réu, o qual não poderia obstar a realização de saques realizados pessoalmente pela autora em agências bancárias, já que não teria condições de saber ou inferir que estaria ela sendo ludibriada por terceiros.

Nessas condições, indevido o reconhecimento da responsabilidade do réu, uma vez que os fortuitos não guardam relação de causalidade com sua conduta, decorrendo o dano da conjugação entre a atuação criminosa de terceiros e a culpa da própria vítima, nos termos do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Em hipóteses tais, não há como se reconhecer responsabilidade por falha de segurança nos serviços bancários, sob pena de impor

obrigação completamente desproporcional ao escopo de sua atividade, representada pela análise prévia de toda e qualquer movimentação financeira, ainda que realizada pessoalmente e através da utilização de senha pessoal e intransferível do consumidor.

Dessa forma, mantida a sentença no que tange o não reconhecimento da responsabilidade da instituição financeira ré, inexistente em consequência o dever desta em indenizar a autora, por danos materiais ou morais.

Ante o exposto, ***nego provimento*** ao recurso.

Em consequência, majoro os honorários advocatícios sucumbenciais para 12% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, §11 do Código de Processo Civil – observando-se que a recorrente goza da justiça gratuita.

Atendem 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 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

ROSANA SANTISO
RELATORA