



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000418800

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1029291-53.2022.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelado/apelante FRANCISCO ANTONIO DE SOUZA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual do 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 aos recursos. 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, 30 de abril de 2025.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES

Relatora

Assinatura Eletrônica

RECURSO DE APELAÇÃO nº 1029291-53.2022.8.26.0100

APELANTE/APELADO: Banco Santander (Brasil) S/A

APELADO/APELANTE: Francisco Antonio de Souza

Juiz(a) de Direito: Dr(a). ADRIANA CARDOSO DOS REIS

VOTO nº 1.603/aom

EMENTA. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATOS DE CONSUMO. BANCÁRIOS. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO COM PEDIDO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANO 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. DANO MORAL, CONTUDO, NÃO CONFIGURADO. RECURSOS DESPROVIDOS.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta pelo réu, objetivando a reforma da sentença, para julgar improcedentes os pedidos.
2. Apelação interposta pelo autor, objetivando a reforma da sentença, para fixar a indenização por dano moral.

II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO

3. As questões em discussão consistem em saber: (i) se a revelia do réu implica na presunção de veracidade das alegações do autor; (ii) 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; e, (iii) se configurado o dano moral.

III. Razões de decidir

4. Contestação intempestiva do réu. Presunção de veracidade dos fatos em virtude da revelia do réu (art. 344, CPC).
5. 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.
6. Dano moral não configurado. Ainda que evidentes os aborrecimentos pelos quais passou o autor, não há prova do efetivo abalo à imagem ou à honra dele.
7. Alteração de ofício dos honorários de sucumbência devidos pelo requerido ao advogado do autor, em apreciação equitativa, vez que irrisório, se calculados sobre o valor da condenação.

IV. DISPOSITIVO

8. Apelações cíveis conhecidas e desprovidas.

Dispositivos relevantes citados: CPC, art. 85, § 8.º, art. 344 e art. 1.010; CDC, art.14, caput; CC, art. 389, parágrafo único, e art. 406; Lei n.º 14.905/2024.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula nº 479, AgInt nos EDcl no AREsp n. 2.088.555/MS, REsp n. 634.827/BA, AgInt no AREsp nº 1.349.182/RJ; TJSP, Apelação Cível n.º 1004738-98.2022.8.26.0533, Apelação Cível n.º 1010109-24.2022.8.26.0604, Apelação Cível n.º 1008685-97.2021.8.26.0533 e Apelação Cível n.º 1001298-72.2024.8.26.0356.

Trata-se de apelações interpostas em face da respeitável sentença, cujo relatório ora se adota, que julgou *PARCIALMENTE PROCEDENTE O PEDIDO*, com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para o fim de: 1) declarar inexistente o contrato de empréstimo n.º 00334628320000106740, no valor de R\$ 30.000,00, celebrado no dia 1º de fevereiro de 2022 na conta do autor (fls. 31/32), e 2) condenar o réu na obrigação de restituir ao autor o valor de R\$ 3.884,31 (três mil, oitocentos e oitenta e quatro reais e trinta e um centavos), com incidência de juros de mora e correção monetária nos termos fixados nesta sentença.

Torno definitiva a tutela de urgência concedida.

Com fundamento no artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil, fixo os honorários sucumbenciais no percentual de 15% (quinze por cento) sobre o valor total da condenação.

Considerando que o autor sucumbiu de 50% do pedido, condeno-o ao pagamento de 50% das custas e despesas processuais devidas.

Deixo de condenar o autor ao pagamento de honorários de sucumbência porque a contestação oferecida pelo réu não foi conhecida em razão da revelia.

Pelo mesmo motivo, condeno o réu ao pagamento de 50% do valor acima fixado a título de honorários de sucumbência ao advogado do autor, bem como 50% das custas e despesas processuais devidas.

Apela o requerido, alegando que a revelia não pode beneficiar o apelado se as provas apresentadas por ele não forem suficientes para

confirmar o alegado, nos termos do art. 345, III, do CPC; os fatos ocorreram fora das dependências do estabelecimento bancário, em via pública, não se podendo imputar ao banco a responsabilidade por atos de criminalidade contra clientes fora de seus estabelecimentos, vez que o dever de assegurar a segurança pública é de competência do Estado; o risco inerente à atividade bancária não torna o fornecedor responsável por atos criminosos perpetrados fora de suas dependências; as transações foram realizadas via Mobile, cujo acesso foi realizado a partir de um dispositivo móvel habilitado e de uso habitual do cliente, mediante a validação das credenciais de acesso composta pelo CPF e senha secreta de uso pessoal e intransferível; se o crédito foi liberado, estava dentro do perfil do cliente, mediante avaliação previamente realizada e admitida por ele, pois, caso contrário, ele teria solicitado a exclusão do crédito pré-aprovado de sua conta corrente; o autor não juntou documentos comprovando suas alegações, descumprindo o disposto no art. 373, I, do CPC; o fato do dano ter ocorrido única e exclusivamente por ato de terceiro afasta a responsabilidade do requerido, nos termos do art. 14, § 3.º, do CPC; se mantida a procedência dos pedidos iniciais, todo e qualquer valor remanescente do empréstimo deve ser restituído ao banco, sob pena de enriquecimento indevido da parte. Requer o provimento do recurso, julgando-se improcedentes os pedidos, com a condenação do autor na totalidade do ônus de sucumbência (fls. 275/291).

Apela, ainda, o autor, pugnando pela fixação de indenização por danos morais, em razão dos transtornos suportados e que ultrapassam a situação de mero aborrecimento; o banco requerido não adotou qualquer postura a fim de solucionar o problema do apelante que teve que se socorrer do Judiciário para solucionar a controvérsia e ser ressarcido materialmente; houve clara violação da segurança que o consumidor espera com a contratação dos serviços; os honorários advocatícios devem ser majorados, vez que fixados abaixo do mínimo legal, já que o requerido foi condenado a pagar 50% dos honorários sucumbências, arbitrados em 15% do valor da condenação, o que equivale a 7,5%, o que não remunera adequadamente o trabalho desenvolvido. Requer o provimento do recurso com a fixação de indenização por dano moral, no valor de R\$ 13.000,00, e a condenação do requerido no pagamento integral dos honorários sucumbenciais a serem fixados em 20% do valor da condenação (fls. 302/314).

O autor apresentou contrarrazões a fls. 324/337, com arguição de violação ao princípio da dialeticidade recursal (fls. 327).

Contrarrazões do requerido a fls. 338/345.

Recursos tempestivos e preparados (fls. 296/298, do requerido, e fls. 322/323, complementado a fls. 358/359, do autor).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Afasto, de início, a arguição de ausência de dialeticidade recursal apresentada nas contrarrazões do autor.

Isto porque, nas razões recursais, está claro o inconformismo do requerido, com especificação dos pontos da sentença impugnados, tendo sido cumprido o disposto no artigo 1.010 do CPC.

Superada essa questão, passo ao exame do mérito.

Cuida-se de demanda declaratória de inexigibilidade de débito, decorrente de operações bancárias realizadas por terceiros mediante coação, após sequestro relâmpago sofrido pelo autor.

Narra o autor, na inicial, que é correntista do banco réu e que foi vítima de sequestro relâmpago no dia 01/02/2022, tendo os indivíduos o obrigado a realizar transações via Pix, saques em conta corrente, além de um empréstimo, no valor de R\$ 30.000,00.

Afirma que, assim que foi liberado pelos meliantes, fez boletim de ocorrência e informou a instituição bancária acerca do ocorrido, por meio do SAC.

Relata que o seguro que possui lhe restituiu o valor de R\$ 24.273,97, referente aos saques e transações via Pix realizados; que do valor do empréstimo de R\$ 30.000,00, houve o saque de R\$ 14.000,00, que solicitou a anulação do contrato ao banco, o que foi negado e, ainda, que a transação foi realizada fora do perfil do autor (fls. 05).

A fls. 64/66 o autor emendou inicial desistindo do pedido de restituição do valor de R\$ 34.738,50, e pugnando pela restituição somente dos valores que foram debitados em sua conta a título de parcelas do empréstimo.

A decisão de fls. 70/72 homologou a desistência do

pedido e deferiu o pedido de tutela de urgência para o fim de determinar que o réu se abstivesse de efetuar, junto à conta do autor, os descontos das parcelas mensais do empréstimo de fls. 31.

Citado, o banco requerido apresentou contestação, reputada intempestiva, pela r. sentença (fls. 267/272).

Nesse passo, deve o requerido suportar o efeito da revelia, vez que se trata de direito disponível, de acordo com o art. 344 do CPC (*Se o réu não contestar a ação, será considerado revel e presumir-se-ão verdadeiras as alegações de fato formuladas pelo autor*).

Nesse sentido, portanto, presume-se verdadeira a ocorrência do crime e a contratação de empréstimo fora do perfil da parte autora.

A respeito, já decidiu este Núcleo de Justiça 4.0, em Segundo Grau deste Tribunal de Justiça:

PROCESSO CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONSUMIDORA PESSOA JURÍDICA. CONTRATOS BANCÁRIOS. APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. ASSALTO E SEQUESTRO RELÂMPAGO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO. FALHA DE SEGURANÇA. PROCEDÊNCIA. TEORIA DO RISCO DA ATIVIDADE. ENUNCIADO Nº 14 DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO DO TJSP. SÚMULA Nº 479 DO STJ. 1. Ação de indenização por danos materiais e morais proposta após consumidora ter sofrido assalto e sequestro relâmpago, resultando em transações fraudulentas via PIX e pagamento de boletos que somaram danos materiais de R\$ 49.999,99, mas que, ao contestar as operações e solicitar ressarcimento recebeu recusa do banco. 2. Parcial de restituição via administrativa. Sentença que reconheceu a responsabilidade objetiva do banco pela falha na prestação do serviço e condenou à restituição dos valores indevidamente pagos e à indenização por danos morais. Aplicação da Súmula 479 do STJ. 3. Assalto e sequestro relâmpago sofrido pelo representante da parte autora, resultando em transações bancárias fraudulentas. Contestação intempestiva do réu e manifestação do autor pelo julgamento antecipado. Presunção de veracidade dos fatos em virtude da revelia do réu (art. 344, CPC). 4. Hipótese de relação de consumo que atrai aplicação dos arts. 14 e 22 do CDC ante a falha na prestação do serviço pelo banco réu ao não

cancelar ou bloquear as transações fraudulentas em tempo hábil, atraindo os conseqüentes de sua responsabilidade objetiva. 5. "Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ." (enunciado 14 da Seção de Direito Privado do TJSP). 6. Mantida a sentença de procedência. Desprovido o recurso do requerido. (TJSP; Apelação Cível 1004738-98.2022.8.26.0533; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Santa Bárbara d'Oeste - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/08/2024; Data de Registro: 20/08/2024)

No mais, agiu com acerto a i. Magistrada de primeiro grau ao considerar que a contratação do empréstimo mediante extorsão não afasta a responsabilidade civil do réu pela culpa exclusiva de terceiro, vez que é fato incontroverso que o empréstimo no valor de R\$ 30.000,00 fugia ao perfil financeiro do autor, merecendo destaque os seguintes fundamentos:

Isso posto, diante da intempestividade da contestação oferecida pelo réu, reputo-o revel e, por conseguinte, presumo verdadeiras as alegações de fato formuladas pelo autor (artigo 344 do Código de Processo Civil), quais sejam, as de que o autor foi vítima de extorsão mediante restrição de sua liberdade, que resultou na contratação do empréstimo no valor de R\$ 30.000,00 (fls. 31/32), e que este empréstimo não correspondia ao padrão de consumo do autor.

Neste ponto, cumpre ressaltar que a contratação do empréstimo mediante extorsão não afasta a responsabilidade civil do réu pela culpa exclusiva de terceiro.

Isso porque é fato incontroverso que o empréstimo no valor de R\$ 30.000,00 fugia ao perfil financeiro do autor.

Por conseguinte, cabia ao réu detectar a movimentação atípica e negar a liberação do empréstimo, ou ao menos confirmar a operação mediante imediato contato com o autor, o que não ocorreu no caso vertente.

Portanto, não estão presentes quaisquer das hipóteses excludentes de responsabilização previstas no §3º do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Consigno que as empresas fornecedoras de produto e prestadoras de serviço respondem pelo risco profissional assumido, haja vista que o risco da atividade econômica deve ser suportado por quem a explora profissionalmente. Trata-se da teoria do risco profissional, que não pode ser repassado ao consumidor.

O Colendo Superior Tribunal de Justiça sumulou o entendimento de 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" (Súmula 479).

Por conseguinte, procedem os pedidos de declaração de inexistência do contrato e de repetição do indébito dos valores descontados da conta do autor.

(...)

O contrato de empréstimo foi bloqueado pelo réu no dia 17 de maio de 2022 (fls. 78).

Assim, de acordo com os dados do empréstimo de fls. 33, foram descontadas três parcelas no valor de R\$ 1.294,77 cada (28 de fevereiro de 2022, 28 de março de 2022 e 28 de abril de 2022), ou seja, um total de R\$ 3.884,31 (três mil, oitocentos e oitenta e quatro reais e trinta e um centavos).

(...)

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).

Ademais, ainda que o sequestro tenha ocorrido fora das dependências bancárias, a operação questionada ocorreu 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.

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.

Correta, portanto, a r. sentença.

Observo, ainda, que o autor informou em suas contrarrazões que os meliantes somente conseguiram sacar o valor de R\$14.060,50, quando o sistema de segurança da conta foi acionado, bloqueando a realização de demais saques, encontrando-se o saldo remanescente, no valor de R\$15.939,50, à disposição para devolução (fls. 336), o que deverá ser realizado por ele junto à instituição bancária, sob pena de enriquecimento sem causa, podendo haver compensação parcial com o valor devido.

No que se refere à pretensão ao reconhecimento do dano moral, não comporta reparo a r. sentença, pois, ainda que evidentes os aborrecimentos pelos quais passou o autor, não há prova do efetivo abalo à imagem ou à honra dele.

Assim já decidiu esta Turma julgadora:

Apelação. AÇÃO INDENIZATÓRIA “Golpe da troca de cartão”. Caixa eletrônico. Sentença de parcial procedência. Recurso das partes. Troca de cartões após saque em caixa eletrônico “24HS” disposto em estabelecimento comercial - Autor, vítima de estelionatário que, mediante coação e fraude, logrou obter a troca de cartões por ocasião de saque em caixa eletrônico localizado em estabelecimento comercial - Relação de consumo - Responsabilidade objetiva do fornecedor de serviço - Responsabilidade solidária de todos os agentes envolvidos na atividade de colocação do produto ou do serviço no mercado de consumo. Inteligência do art. 25 §1º do CDC. Hipótese de culpa exclusiva, porém, não comprovada - danos materiais restaram comprovados. Prejuízo material que deve ser repartido entre os réus. Dano moral - Não configurado. Parte autora não logrou êxito em demonstrar qual direito de sua personalidade teria

sido ofendido. Sentença mantida. Ambos os RECURSOS DESPROVIDOS. (Apelação Cível nº 1008685- 97.2021.8.26.0533, Rel. OLAVO SÁ, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau - Turma I (Direito Privado 2), julgado em 13/09/2024).

Por fim, merece reparo a sentença com relação aos honorários advocatícios de sucumbência, que podem ser alterados de ofício, nos termos do entendimento do Superior Tribunal de Justiça, no julgamento do REsp n. 634.827/BA, relator Ministro Teori Albino Zavascki, Primeira Turma, julgado em 19/8/2004, DJ de 11/10/2004, p. 240.

Isto porque, ante a sucumbência recíproca, a r. sentença fixou os honorários de sucumbência, nos termos do art. 85, §2º, do CPC, em 15% do valor total da condenação (R\$3.884,31, o que corresponde a R\$582,64), sendo que somente o requerido foi condenado ao pagamento deles, na proporção de 50% do valor fixado (o que equivale a R\$ 291,32), deixando o autor de ser condenado porque a contestação oferecida pelo réu não foi conhecida em razão da revelia.

Nesse passo, o valor fixado em favor do advogado da parte autora resulta em montante que não remunera de forma adequada o trabalho desenvolvido por ele, vez que irrisórios, se calculados sobre o valor da condenação, mesmo se fixados de acordo com o pedido formulado pelo autor em apelação (20% do valor da condenação - fls. 313/314).

Em consequência, nos termos do artigo 85, § 8º, do CPC, altero o valor dos honorários advocatícios devidos pelo requerido ao advogado da parte autora para R\$ 1.000,00, em apreciação equitativa.

No mais, diante do acima determinado e do desprovimento de ambos os recursos é o caso de manutenção dos honorários de sucumbência, sem majoração, anotando-se que, não tendo sido arbitrados honorários em primeiro grau em desfavor do autor, não cabe a fixação de verba honorária recursal (art. 85, §11, do CPC), uma vez que, à luz da jurisprudência do Colendo Superior Tribunal de Justiça (AgInt no AREsp nº 1.349.182/RJ, 3ª Turma, Rel. Min. Moura Ribeiro, j. 10/06/2019, DJE 12/06/2019), exige-se que tenha havido



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

arbitramento em favor da parte desde a origem.

Ante o exposto, pelo presente voto, **(i) NEGO PROVIMENTO AOS RECURSOS**, mantendo a sentença pelos fundamentos acima expostos; e, **(ii)** altero o valor dos honorários advocatícios devidos pelo requerido ao advogado da parte autora para R\$ 1.000,00.

Regina Aparecida Caro Gonçalves

Relatora