



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000377253

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001889-50.2024.8.26.0577, da Comarca de São José dos Campos, em que é apelante DINAH CARDOZO DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado ITAÚ UNIBANCO S/A.

ACORDAM, em 17ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Por maioria de votos, em julgamento estendido, negaram provimento ao recurso, vencido o relator que declara. Acórdão com o segundo juiz.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores IRINEU FAVA, vencedor, SOUZA LOPES, vencido, IRINEU FAVA (Presidente), AFONSO BRÁZ, LUÍS H. B. FRANZÉ E EDUARDO VELHO.

São Paulo, 2 de abril de 2025.

Irineu Fava
RELATOR DESIGNADO
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 58801
APEL. Nº: 1001889-50.2024.8.26.0577
COMARCA: ASAO JOSÉ DOS CAMPOS – 2ª VARA
CIVEL
APTE. : DINAH CARDOSO DA SILVA – JG
APDO. : ITAU UNIBANCO S/A

Apelação – Ação de indenização por danos materiais -
Apelante vítima do “golpe do falso sequestro” - Saques
efetuados diretamente em caixa eletrônico e presencialmente
junto a gerente da conta após ter recebido ligação de
criminosos – Inexistência de qualquer falha na prestação dos
serviços do apelado - Instituição financeira que não tinha
como saber que as transações estavam sendo realizadas a
mando de criminosos – Transações com aparência de
regularidade posto que efetuadas com cartão e senha pessoais -
Culpa exclusiva da vítima e de terceiro - Sentença de
improcedência mantida – Recurso desprovido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r.
sentença de fls. 142/146, proferida pela MM Juíza de Direito Thais
Caroline Brecht Esteves, cujo relatório fica adotado, que julgou
improcedente ação de indenização por danos materiais ajuizada pela
apelante.

Sustenta a apelante, em síntese, falha na prestação dos
serviços do réu pois as operações impugnadas foram feitas fora do perfil e
habitualidade de transações bancárias, sendo que a instituição financeira
não cumpriu com o seu dever de segurança nas operações realizadas.
Discorre sobre a relação de consumo e após citar julgados que entende
aplicáveis ao caso, pede provimento do recurso (fls. 149/159).

Recurso tempestivo e respondido (fls. 163/170),
anotada a justiça gratuita (fls. 43).

É o relatório.

O recurso, apesar da aparente relevância dos argumentos, não merece provimento.

Cuida-se de ação de indenização por danos materiais decorrente de transações bancárias realizadas pela autora em função do “golpe do falso sequestro”.

Narra a autora que por se tratar de pessoa idosa e hiper vulnerável está mais suscetível de cair em golpes de criminosos. Aduz que acreditando que se filho de fato tivesse sido sequestrado foi ao encontro de uma mulher em sua agência bancária e efetuou quatro saques no valor de R\$ 750,00 e entregou à criminosa. Após, dirigiu-se a sua gerente a mando da criminosa e solicitou o saque de todo o valor investido em poupança. Entende que houve falha do réu apelado na medida em que permitiu a realização de operações de alto valor, fora do perfil de consumo, sem qualquer questionamento, deixando de proteger o correntista. Em razão disso, pleiteia a restituição do valor de R\$ 60.000,00.

Citado, o réu alega inexistência de qualquer falha na prestação dos serviços.

Após a apresentação de réplica, sobreveio a sentença guerreada.

Pois, bem.

Em que pese o alegado pela apelante, não há nos autos demonstração alguma a respeito das supostas falhas do apelado.

Como se sabe, a maioria das fraudes ocorre porque a vítima, induzida a erro, fornece ou realiza diretamente as operações, sem

qualquer participação da instituição financeira.

O caso em tela não destoa de inúmeros outros da mesma espécie julgados por esta C. Câmara.

Importante destacar, como bem ressaltado em contestação, que a apelante permaneceu por cerca de 10 horas em comunicação direta com os sequestradores, tempo este mais do que suficiente para contatar o próprio filho, supostamente sequestrado, como algum parente.

Outro ponto importante a ser considerado é que a própria apelante, ao solicitar o resgate das aplicações diretamente na agência bancária poderia ter informado à funcionária que a atendeu que o dinheiro seria destinado ao pagamento do sequestro.

A justificativa para não ter comunicado a funcionária é que estava sob coação, o que permite concluir com relativa tranquilidade que mesmo tivesse a funcionária perguntado sobre o resgate por certo não teria a apelante revelado.

Outro ponto a ser destacado é que os valores resgatados nas aplicações não foram diretamente depositados nas contas dos falsários, tendo passado antes disso pela conta corrente da própria apelante.

As transferências foram feitas diretamente pela recorrente através do caixa eletrônico.

Todas as transferências se acham devidamente identificadas, o que permitiria à recorrente, antes e acionar açodadamente a instituição financeira, buscar ressarcimento daqueles que diretamente praticaram e se beneficiária do golpe.

Nem mesmo o perfil de consumo pode ser utilizado como causa de responsabilização da instituição financeira pois, não ficou



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

demonstrado nos autos que as transações se deram acima do limite de crédito disponível e permitido.

Sem dúvida alguma, as hipóteses aqui tratadas configuram fortuito externo na forma do artigo 14, §3º incisos I e II do CDC, o que isenta o fornecedor de serviços de qualquer responsabilidade.

Na esteira desse entendimento, tem-se que a sentença deu justa e adequada solução ao litígio, merecendo ser mantida por seus próprios fundamentos.

Ante o exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO AO RECURSO**, com majoração dos honorários advocatícios para 15% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85.º do CPC, observada a assistência judiciária.

IRINEU FAVA
RELATOR DESIGNADO



Voto nº 51830

Apelação Cível nº 1001889-50.2024.8.26.0577

Comarca: São José dos Campos

Apelante: Dinah Cardozo da Silva

Apelado: Itaú Unibanco S/A

DECLARAÇÃO DE VOTO VENCIDO

Respeitosamente, ousou divergir da Douta Maioria, pelas razões que seguem.

Trata-se de ação declaratória c.c. indenização, constando que a parte autora fora vítima do chamado golpe o “falso sequestro”.

Como é cediço, diariamente são veiculadas notícias alertando sobre a citada fraude.

Todavia, diferente de outros já julgados por esta C. Turma Julgadora, que tiveram a culpa exclusiva da vítima reconhecida, a hipótese dos autos possui particularidade que precisa ser observada: o perfil de consumo da correntista.

A questão vem sendo debatida amplamente pela jurisprudência, tanto que recentemente foi editado o Enunciado nº 14 da Seção de Direito Privado deste E. Tribunal, consolidando o seguinte entendimento:

“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.”

De fato, não se pode deixar de analisar a responsabilidade do réu no tocante à prevenção das ações dos criminosos, como se poderia esperar, como, por exemplo, na análise do volume e perfil das transações, proteção de dados do correntista, bloqueio preventivo de compras estranhas realizadas em nome do cliente, etc.

No caso, embora a autora movimente regularmente sua conta corrente, não há dúvidas que ocorreram quatro saques seguidos em caixa eletrônico, cada um no valor de R\$ 750,00 (fls. 38), além do resgate, diretamente na agência (fls. 39/40), da totalidade de dois investimentos nos valores de R\$ 50.000,00 e R\$ 12.000,00, com transferência imediata das quantias para duas contas diferentes.

Ora, é evidente que o sucesso da fraude derivou não somente de ato praticado pela parte autora, como também de falha na prestação de serviço do réu, impondo o reconhecimento da culpa concorrente.

Assim sendo, o pleito declaratório deve ser julgado

procedente, para se reconhecer a fraude, contudo, em razão da culpa concorrente, deverá o réu restituir à parte autora metade do valor questionado nos autos, corrigidos do desembolso e com juros de mora a contar da citação.

Ainda, o dano moral é evidente, pois, toda situação narrada nos autos não pode ser considerada mero dissabor cotidiano.

Não bastasse isso, restaram frustradas as tentativas de solução administrativa do impasse, sendo certo que a autora foi obrigada a recorrer ao Judiciário para ver satisfeita pretensão justa e legítima.

Assim, caracterizado o dano aos direitos da personalidade, resta apenas a fixação do *quantum*.

E, para a hipótese dos autos, levando-se em conta os princípios da razoabilidade e proporcionalidade e, principalmente, se tratar de culpa concorrente, adequado o arbitramento da condenação em R\$ 5.000,00, montante capaz de reprimir a conduta lesiva e, ao mesmo tempo, evita se configure num prêmio a parte autora.

Em relação à indenização por dano moral, a correção monetária flui desde o arbitramento, conforme Súmula 362 do STJ, e os juros de mora, por se tratar de responsabilidade contratual, desde a citação.

Pelo exposto, meu voto dá parcial provimento ao recurso, para se julgar parcialmente procedente a ação, nos termos acima.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

SOUZA LOPES
Relator sorteado



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	5	Acórdãos Eletrônicos	IRINEU JORGE FAVA	2A70B591
6	9	Declarações de Votos	TEODOZIO DE SOUZA LOPES	2A8F1A6A

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1001889-50.2024.8.26.0577 e o código de confirmação da tabela acima.