



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Registro: 2024.0000654355**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1113838-89.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante -----, é apelado ITAÚ UNIBANCO S/A.

**ACORDAM**, em 20ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Dando continuidade ao julgamento, em julgamento estendido, por maioria de votos, deram provimento ao recurso, vencido o relator sorteado que negava provimento e declarará voto. Acórdão com o 3º Julgador.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores REBELLO PINHO, vencedor, CORREIA LIMA, vencido, ROBERTO MAIA (Presidente), LUIS CARLOS DE BARROS E ÁLVARO TORRES JÚNIOR.

São Paulo, 24 de junho de 2024

**MANOEL RICARDO REBELLO PINHO**

**RELATOR DESIGNADO**

**Assinatura Eletrônica**

APELAÇÃO CÍVEL nº 1113838-89.2023.8.26.0100

APELANTE: -----

APELADO: ITAÚ UNIBANCO S/A

COMARCA: SÃO PAULO

VOTO Nº 46944

**ATO ILÍCITO E DEFEITO DE SERVIÇO** -Considerando as peculiaridades do caso dos autos, (a) embora a parte autora tenha sido vítima da extorsão - crime formal - tivesse iniciado fora das dependências da agência bancária e a parte autora não tivesse comunicado esse fato ao preposto da parte ré, que a atendeu dentro da agência, mesmo estando ela parte autora sozinha na agência, no momento da transferência objeto da ação, uma vez que o extorsor se encontrava do lado de fora, (b) é de se reconhecer que: (b.1) a transferência objeto da ação é de valor expressivo e fora do perfil da parte autora, idosa de 77 anos, na data do evento danoso; (b.2) a inexistência de manifestação de livre vontade da parte autora na transferência objeto da ação, visto que realizada sob coação moral caracterizada pela ameaça séria e idônea de dano decorrente da



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
 São Paulo

entrara em contato com os filhos dela; (b.3) houve consumação e o exaurimento do crime de extorsão, caracterizado com a efetivação das transferências realizadas pela parte autora, dentro da agência bancária e (b.4) o descumprimento do dever de segurança patrimonial da parte autora cliente, por não fornecer a segurança que “o consumidor dele pode esperar” (CDC, art. 14, § 1º), porque (b.2.1) cabe à parte ré instituição financeira cercar-se de maiores e mais eficientes cautelas atinentes às operações bancárias realizadas por pessoas idosas, em operação foram do perfil ordinário do cliente, tal como se constata no caso dos autos; e/ou (b.2.2.) a parte ré instituição financeira não demonstrou ter adotado nenhuma medida efetiva para impedir o saque pelos extorsores do valores decorrentes da transferência da ação, ocorrida por volta da 15h30, embora recebido pedido da parte autora com esse alcance, manifestado, após ter sido liberada pelos extorsores, no mesmo dia, por volta da 18hs, com comunicação do sequestro relâmpago e extorsão de que ela parte autora foi vítima. RESPONSABILIDADE CIVIL – Caracterizado o ato ilícito e defeito de serviço, consistente no descumprimento do dever de segurança patrimonial da parte autora cliente contra a ação de extorsor, por não fornecer a segurança que “o consumidor dele pode esperar” (CDC, art. 14, § 1º), o que ensejou a transferência de valores da parte autora para o extorsor, e não comprovada nenhuma excludente de responsabilidade, de rigor, o reconhecimento da responsabilidade e a condenação do réu na obrigação de indenizar a parte autora pelos danos decorrentes do ilícito em questão.

DANO MATERIAL – Transferências indevidas de valores pela parte autora, em razão de defeito de serviço do banco réu, constituem fato gerador de dano material, porquanto implicaram

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1113838-89.2023.8.26.0100 SÃO PAULO VOTO Nº 2/18

em diminuição do patrimônio da consumidora – Reforma da r. sentença, para condenar a parte ré, a título de indenização por danos materiais, ao pagamento do valor reclamado na inicial, de R\$250.000,00, correspondente ao total decorrente das transferências indevida de valores pela parte autora, em razão do defeito de serviço da instituição financeira, com incidência de correção monetária, pelos índices da Tabela Prática deste Eg. Tribunal de Justiça, a partir da operação bancária objeto da ação . Recurso provido.

Vistos.

Adota-se o relatório do voto do Exmo. Des. Relator Sorteado:

“1. Trata-se de ação de indenização por dano material e moral (autora, vítima de “sequestro relâmpago”, a qual foi compelida a ingressar na agência bancária e efetuar transferência bancária para conta do meliante, fls. 1/16) intentada por --



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

--- em face de Itaú Unibanco S.A., julgada improcedente pela r. sentença de fls. 237/239, declarada a fls. 252, de relatório a este integrado, restando a vencida condenada ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 10% do valor da causa (R\$250.000,00, fls. 16).

Inconformada, pelas razões expostas a fls. 255/267, a autora postula o provimento a fim de que a ação seja julgada procedente.

A insurgência é tempestiva, foi respondida e recolheu-se o preparo (fls. 268/269).

As partes manifestaram discordância com o julgamento virtual para fins de sustentação oral (fls. 292 e 296).

É o relatório.

1. A pretensão recursal da parte apelante é que o recurso seja provido, com reforma da r. sentença, para julgar a ação procedente.

2. Reforma-se a r. sentença.

2.1. Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor nas ações de reparação de danos por vítimas de acidente de consumo, como acontece no caso dos autos, por envolver responsabilidade civil de fornecedor de serviços, sendo, a propósito, desnecessário perquirir sobre a presença dos elementos objetivos e subjetivos da relação de consumo, conforme orientação que esse Relator passa a adotar.

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1113838-89.2023.8.26.0100 SÃO PAULO VOTO Nº 3/18

Nesse sentido, a orientação: **(a)** do julgado, para caso análogo, mas com inteira aplicação à espécie, extraído do site do Eg. STJ: “RECURSO ESPECIAL. CIVIL E PROCESSO CIVIL. RESPONSABILIDADE CIVIL. ACIDENTE DE CONSUMO. EXPLOSÃO DE GARRAFA PERFURANDO O OLHO ESQUERDO DO CONSUMIDOR. NEXO CAUSAL. DEFEITO DO PRODUTO. ÔNUS DA PROVA. PROCEDÊNCIA DO PEDIDO. RESTABELECIMENTO DA SENTENÇA. RECURSO ESPECIAL PROVIDO. **1 - Comerciante atingido em seu olho esquerdo pelos estilhaços de uma garrafa de cerveja, que estourou em suas mãos quando a colocava em um freezer, causando graves lesões. 2 - Enquadramento do comerciante, que é vítima de um acidente de consumo, no conceito ampliado de consumidor estabelecido pela regra do art. 17 do CDC ("bystander"). 3 - Reconhecimento do nexos causal entre as lesões sofridas pelo consumidor e o estouro da garrafa de cerveja. 4 - Ônus da prova da inexistência de defeito do produto atribuído pelo legislador ao fabricante. 5 - Caracterização da violação à regra do inciso II do § 3º do art. 12 do CDC. 6 - Recurso especial provido, julgando-se procedente a demanda nos termos da sentença de primeiro grau.” (STJ-3ª Turma, REsp 1288008/MG, rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, v.u., j. 04/04/2013, DJe 11/04/2013, RSTJ vol. 230 p. 591, o destaque não consta do original); e **(b)** de Bruno Miragem: “**Note-se que, no caso da responsabilidade civil dos bancos, tem prevalência a aplicação do****



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
 São Paulo

**CDC, não sendo necessário investigar a presença dos elementos da relação de consumo, como se reclama na disciplina dos contratos bancários.** Explica-se: enquanto nos contratos bancários, reclama-se a existência da relação de consumo, invocando o disposto no art. 3º, § 2º, do CDC, quanto à quantificação da atividade bancária como espécie do serviço objeto da relação de consumo, bem como no entendimento jurisprudencial afirmado pela Súmula 297 do STJ, há de se fazer uma distinção. É preciso definir se, além de se tratar de relação contratual entre cliente e banco, o cliente ostenta qualidade que lhe permita ser identificado como consumidor, seja pela exegese do conceito de destinatário final (art. 2º), ou pela interpretação do art. 29, que autoriza a equiparação para fins de proteção contratual, atualmente interpretado segundo exigência de demonstração de vulnerabilidade *in concreto*, de subordinação entre o cliente e o banco. **Outra coisa é a relação jurídica que resulta da imputação de responsabilidade pelo dever de indenizar. Isso porque, aqui, a hipótese de equiparação a consumidor, seja de quem não é cliente do banco, ou sendo cliente, não se considera destinatário final ou vulnerável (uma grande sociedade empresária, por exemplo), decorre de mera constatação fática de que se trata de vítima de um dano cuja responsabilidade é do fornecedor. Em outros termos: enquanto em matéria contratual permite-se investigar a qualidade subjetiva do cliente bancário para efeito de promover sua equiparação a consumidor por força do art. 17 do CDC, sob o fundamento de que se trata de pessoa exposta aos riscos de mercado de consumo, e, em especial da atividade desenvolvida pelo banco. Assim, por exemplo, não se cogita de questionar a aplicação do CDC nos danos causados, seja a clientes pessoas físicas ou grandes sociedades empresárias, pela informações levadas indevidamente a registro pela instituição financeira em bancos de dados restritivos de crédito, ou pelo protesto indevido de título. (...) Naquilo que diga respeito diretamente à prestação de serviços bancários, contudo, no âmbito da atividade título da instituição financeira (art. 17 da Lei 4.595/1994), a aplicação do CDC é impositiva, inclusive, pela equiparação das vítimas.”** (“Direito Bancário”, RT, 2013, SP, p.488/469, o destaque não consta do original).

2.2. A instituição financeira responde objetivamente pelos

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1113838-89.2023.8.26.0100 SÃO PAULO VOTO Nº 4/18

danos causados, em razão de defeitos no serviço prestado e de fatos com relação com os próprios riscos da atividade bancária, em razão do disposto no art. 14, do CDC.

“Como é sabido, para que se configure a obrigação de indenizar, indispensável que estejam presentes os três requisitos ensejadores da mesma, quais sejam: (i) o *ato ilícito*, (ii) o *dano* experimentado pela vítima e (iii) o *nexo de causalidade* entre o dano sofrido e a conduta ilícita. Nesse sentido, de se notar que o CDC aplica-se às instituições financeiras conforme a Súmula n.º 297 do STJ. Portanto, a responsabilidade dos bancos, pelos danos causados aos seus clientes, é objetiva, isto é, independentemente da existência de ato culposo, conforme dispõe o art. 14, *caput*, do CDC. Assim, a responsabilidade do recorrido prescinde de culpa sua, satisfazendo-se apenas com o dano e o nexo de causalidade. Em relação ao nexo de causalidade, o próprio CDC estabelece no inciso II, do § 3º, do art. 14, do CDC, determinadas situações aptas a excluir o nexo causal entre a conduta do fornecedor e o dano causado ao consumidor, quais sejam: a culpa exclusiva do consumidor ou a culpa de terceiro.” (STJ-3ª Turma, REsp 685662/RJ, rel. Min. Nancy Andrighi, v.u., j. 10/11/2005, DJ 05.12.2005 p. 323).



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

“O ônus da prova das excludentes da responsabilidade do fornecedor de serviços, previstas no art. 14, § 3º, do CDC, é do fornecedor, por força do art. 12, § 3º, também do CDC.” (STJ-3ª Turma, REsp 685662/RJ, rel. Min. Nancy Andrighi, v.u., j. 10/11/2005, DJ 05.12.2005 p. 323).

“A inversão do ônus da prova pode decorrer diretamente da própria lei (*ope legis*), quando a comprovação de um fato, que normalmente seria encargo de uma parte, é atribuída, pela própria lei, à outra parte. No caso da responsabilidade civil por acidentes de consumo, o legislador atribuiu expressamente ao fornecedor o ônus de comprovar todas as causas de exclusão da responsabilidade civil, que foram elencadas pelos arts. 12 e 14, em seus respectivos §§3º, do CDC. Nas hipóteses de culpa exclusiva da vítima, fato de terceiro ou de não-colocação do produto no mercado, essa distribuição do encargo probatório acompanhou o sistema tradicional estabelecido pelo art. 333, II, do Código de Processo Civil. O legislador, todavia, atribuiu também ao fornecedor o ônus de comprovar a inexistência de defeito do produto ou do serviço. Normalmente, o defeito, como fato constitutivo do direito do demandado, deveria ser demonstrado pelo consumidor lesado, como autor da ação indenizatória. O CDC, em seu art. 12, §3º, II, e em seu art. 14, §3º, I, deixa expresso que compete ao fornecedor o ônus de comprovar a inexistência de defeito no produto ou no serviço. Essa modificação na distribuição dos encargos probatórios pela própria lei é o que se denomina de inversão *ope legis* do ônus da prova”. (Paulo de Tarso Vieira Sanseverino, “Responsabilidade Civil no Código do Consumidor e a Defesa do Fornecedor”, 3ª ed., Saraiva, 2010, SP, p. 355/356).

2.3. Constitui excludente de responsabilidade da instituição financeira, relativamente a danos ocorridos com seus clientes, a configuração de caso fortuito externo, ou seja, fato exclusivo de terceiro, inteiramente estranho aos riscos da prestação de serviços bancários, sem nenhuma relação com a atividade prestada, nem com a organização da prestadora do serviço.

Nesse sentido, para caso análogo, mas com inteira aplicação à espécie, a orientação de Sergio Cavalieri Filho: “Os modernos civilistas, tendo em vista a presunção de responsabilidade do transportador, dividem o *caso fortuito* em *interno* e *externo*. Entende-se por *fortuito interno* o fato imprevisível, e, por isso, inevitável, que

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1113838-89.2023.8.26.0100 SÃO PAULO VOTO Nº 5/18

**se liga à organização da empresa, que se relaciona com os riscos da atividade desenvolvida pelo transportador. O estouro de um pneu do ônibus, o incêndio do veículo, o mal súbito do motorista etc. são exemplos do fortuito interno, por isso que, não obstante acontecimento imprevisíveis, estão ligados à organização do negócio explorado pelo transportador.** A empresa noticiou, faz algum tempo, que o comandante de um *Boeing*, em pleno vôo, sofreu um enfarte fulminante e morreu. Felizmente, o copiloto assumiu o comando e conseguiu levar o avião são e salvo ao seu destino. Eis, aí, um típico caso de fortuito interno. **O fortuito externo é também fato imprevisível e inevitável, mas estranho à organização do negócio. É o fato que não guarda nenhuma ligação com a empresa, como fenômenos da Natureza – tempestades, enchentes etc. Duas são, portanto, as características do fortuito externo: autonomia em relação aos riscos da empresa e inevitabilidade, razão pela qual alguns autores o denominam de força maior** (Agostinho Alvim, ob. Cit., p. 314-315). **Pois bem, tão forte é a presunção de**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**responsabilidade do transportador, nem mesmo o fortuito interno o exonera do dever de indenizar; só o fortuito externo, isto é, o fato estranho à empresa, sem ligação alguma com a organização do negócio.** Esse entendimento continua sustentável à luz do Código Civil de 2002, cujo art. 734, há pouco visto, só exclui responsabilidade do transportador no caso de força maior – ou seja, fortuito externo. O mesmo se diga em relação ao Código do Consumidor, no qual, para que se configure a responsabilidade do fornecedor de serviço (art.14), basta que o acidente de consumo tenha por causa um *defeito do serviço*, sendo irrelevante se o defeito é de concepção, de prestação ou comercialização, e nem ainda se previsível ou não. Decorrendo o acidente de um defeito do serviço, previsível ou não, haverá sempre o dever de indenizar do transportador. Entre as causas de exclusão de responsabilidade do fornecedor de serviços, o Código de Defesa do Consumidor (art. 14, § 3º) não se referiu ao caso fortuito e à força maior, sendo assim possível entender que apenas o fortuito externo o exonera do dever de indenizar.” (“Programa de Responsabilidade Civil”, 9ª ed., Atlas, 2010, SP, p. 318/319, item 93.1.).

2.4. As instituições financeiras respondem objetivamente por danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações, decorrentes do defeito de serviço, resultantes do descumprimento do dever de segurança pessoal e patrimonial dos consumidores, nos locais utilizados na prestação dos serviços bancários, o que compreende não só as agências e estacionamentos a ela vinculados, mas também caixas eletrônicos em terminais de autoatendimento ainda que localizados fora das agências, visto que também vinculados à prestação de serviços bancários.

Nesse sentido, a orientação:

**(a)** da Súmula e dos julgados extraídos dos site do Eg. STJ:  
**(a.1)** Súmula 479/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.**”; **(a.2)** “**RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos**

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1113838-89.2023.8.26.0100 SÃO PAULO VOTO Nº 6/18

**causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido.”** (STJ-Segunda Seção, REsp 1199782/PR, rel. Min. Luis Felipe Salomão, v.u., j. 24/08/2011, DJe 12/09/2011, o destaque não consta do original); **(a.3)** “**DIREITO CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL NOS EMBARGOS DE DECLARAÇÃO NO RECURSO**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
 São Paulo

**ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. ASSALTO À MÃO ARMADA OCORRIDO NAS DEPENDÊNCIAS DE ESTACIONAMENTO MANTIDO POR AGÊNCIA BANCÁRIA. OFERECIMENTO DE VAGA PARA CLIENTES E USUÁRIOS. CORRESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO BANCÁRIA E DA ADMINISTRADORA DO ESTACIONAMENTO. INDENIZAÇÃO DEVIDA. 1. A instituição bancária possui o dever de segurança em relação ao público em geral (Lei n. 7.102/1983), o qual não pode ser afastado por fato doloso de terceiro (roubo e assalto), não sendo admitida a alegação de força maior ou caso fortuito, mercê da previsibilidade de ocorrência de tais eventos na atividade bancária. 2. A contratação de empresas especializadas para fazer a segurança não desobriga a instituição bancária do dever de segurança em relação aos clientes e usuários, tampouco implica transferência da responsabilidade às referidas empresas, que, inclusive, respondem solidariamente pelos danos. 3. Ademais, o roubo à mão armada realizado em pátio de estacionamento, cujo escopo é justamente o oferecimento de espaço e segurança aos usuários, não comporta a alegação de caso fortuito ou força maior para desconstituir a responsabilidade civil do estabelecimento comercial que o mantém, afastando, outrossim, as excludentes de causalidade encartadas no art. 1.058 do CC/1916 (atual 393 do CC/2002). 4. Agravo regimental desprovido.” (STU-4ª Turma, AgRg nos EDcl no REsp 844.186/RS, rel. Min. Antonio Carlos Ferreira, v.u., j. 19/06/2012, DJe 29/06/2012, o destaque não consta do original); **(a.4)** “AGRAVO REGIMENTAL EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. ROUBO EM AGÊNCIA BANCÁRIA. MORTE DE CORRENTISTA. RESPONSABILIDADE CIVIL DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DANOS MORAIS. CONJUNTO FÁTICOPROBATÓRIO. REEXAME. IMPOSSIBILIDADE. REDUÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA 07/STJ. DECISÃO AGRAVADA MANTIDA. IMPROVIMENTO. 1.- No que se refere à responsabilização das instituições financeiras pela ocorrência de roubos e furtos no interior do estabelecimento bancário ou nas dependências de estacionamento fornecido aos clientes e usuários dos serviços, o entendimento adotado pelo colegiado estadual se encontra em consonância com a jurisprudência desta Corte, incidindo, à espécie, o óbice da Súmula 83 desta Corte. 2.- Em âmbito de Especial, não basta à parte alegar a ocorrência das hipóteses do permissivo constitucional, sendo indispensável deduzir a necessária fundamentação, com a finalidade de demonstrar o cabimento do recurso. Incide, neste ponto, por analogia, o óbice da Súmula 284 do excelso Supremo Tribunal Federal. 3.- A intervenção do STJ, Corte de caráter nacional, destinada a firmar interpretação geral do Direito Federal para todo o país e não para a revisão de questões de interesse individual, no caso de questionamento do valor fixado para o dano moral, somente é admissível quando o valor fixado pelo Tribunal de origem, cumprindo o duplo grau de jurisdição, se mostre teratológico, por irrisório ou abusivo. 4.- Inocorrência de teratologia no caso concreto, em que, em razão da indevida inscrição do nome da autora em cadastros de inadimplentes, foi fixado o valor de indenização de R\$ 76.000,00 (setenta e seis mil reais) devido pelo ora agravante à autora, a título de danos morais. 5.- O Agravante não trouxe**

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1113838-89.2023.8.26.0100 SÃO PAULO VOTO Nº 7/18

nenhum argumento capaz de modificar a conclusão do julgado, a qual se mantém por seus próprios fundamentos. 6.- Agravo Regimental improvido”. (3ª Turma, AgRG no AREsp 327434/SP, rel. Min. Sidnei Beneti, v.u., j. 06.08.2013, o destaque não consta do original);



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**(a.5) “CIVIL. ESTACIONAMENTO COMERCIAL VINCULADO A BANCO. OFERECIMENTO DE VAGA PARA CLIENTES E USUÁRIOS. CORESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO BANCÁRIA E DA ADMINISTRADORA DO ESTACIONAMENTO. ROUBO. INDENIZAÇÃO DEVIDA. I. Tanto a instituição bancária locadora da área como a empresa administradora do estacionamento são responsáveis pela segurança das pessoas e veículos que dele fazem uso. II. A exploração comercial de estacionamento, que tem por escopo oferecer espaço e segurança aos usuários, afasta a alegação de força maior em caso de roubo havido dentro de suas instalações. III. Precedentes do STJ. IV. Recurso especial não conhecido”. (4ª Turma, REsp 503208/SP, rel. Min. Aldir Passarinho Júnior, v.u., j. 26.05.2008, o destaque não consta do original); e (a.6) do Eg. STJ: “EMENTA AGRAVO DE INSTRUMENTO. RECURSO ESPECIAL CONCOMITANTE COM EMBARGOS INFRINGENTES. INADMISSIBILIDADE. INDENIZAÇÃO. VÍTIMA DE ESTELIONATO DENTRO DO ESTABELECIMENTO BANCÁRIO. CULPA CONFIGURADA. REEXAME DO CONJUNTO FÁTICO-PROBATÓRIO. SÚMULA 7/STJ. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL NÃO COMPROVADO. (...) Trata-se de ação de indenização por perdas e danos proposta por ANTÔNIO MARIA DE SOUZA e cônjuge em relação ao BANCO DO BRASIL S/A, devido a substituição de cartão magnético dentro do estabelecimento bancário e posterior saque em conta corrente, por estelionatário. Julgado parcialmente procedente o pedido, apelaram as partes, restando procedente apenas o recurso adesivo dos autores, onde ficou majorado o valor a título de danos materiais para 90% dos saques ocorridos, de forma atualizada, e seu décuplo a título de danos morais, conforme ementa a seguir: “RESPONSABILIDADE CIVIL - Prestação de serviços - Serviços bancários - Anciã vítima de estelionato dentro de agência bancária ao utilizar-se de serviço de autoatendimento - Ausência de vigilância e de política adequada à integridade dos clientes no interior da agência - Cartaz de advertência que não exige instituição bancária de responsabilidade - Pagamento integral dos danos materiais limitado a 90%, conforme pleiteado pela vítima - Recurso adesivo provido.” (fl. 225) (...) É o relatório O inconformismo não merece acolhimento. (...) Outrossim, mesmo que tal óbice pudesse ser transposto, o que não é o caso, o tribunal estadual considerou provado o fato ensejador da pretensão inicial, reconhecendo a culpa do agravante devido à sua negligência nos serviços prestados em seus estabelecimentos, por ausência de vigilância e de política adequada à integridade dos clientes no interior das agências. Rever o posicionamento sufragado pelo tribunal a quo, analisando a ocorrência ou não de culpa do Banco, implicaria reexame do conjunto fático-probatório, o que é inadmissível no âmbito de recurso especial, à luz do enunciado 7 da Súmula desta Corte. Mesmo que assim não fosse, o entendimento deste Tribunal é no sentido de que o cliente deve ser indenizado por infortúnios no interior de agência bancária. Nesse sentido, os precedentes a seguir: “PROCESSO CIVIL E RESPONSABILIDADE CIVIL. ROUBO EM AGÊNCIA BANCÁRIA. RESPONSABILIDADE DO BANCO. CASO FORTUITO OU FORÇA MAIOR. INOCORRÊNCIA. PRINCÍPIO DA IDENTIDADE FÍSICA DO JUIZ. CPC, ART. 132. EXEGESE. PRECEDENTES. DOUTRINA. APELO ESPECIAL. ENUNCIADO N. 7 DA SÚMULA/STJ. RECURSO DESACOLHIDO. I - (...) II - Esta Corte tem entendimento firme no sentido da responsabilidade do banco por roubo ocorrido no interior de agência bancária, por ser a instituição financeira obrigada**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**por lei (Lei n. 7.102/83) a tomar todas as cautelas necessárias a assegurar a incolumidade dos cidadãos, não podendo alegar força maior, por ser o roubo fato previsível na atividade bancária.** III - A teor do enunciado n. 7 da súmula/STJ, o recurso especial não é a via adequada para o reexame de provas." (REsp 227.364 / AL, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, DJU de 11.6.2001); "Consumidor. Saque indevido em conta corrente. Cartão bancário. Responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços. Inversão do ônus da prova. - Debate referente ao ônus de provar a autoria de saque em conta corrente, efetuado mediante cartão bancário, quando o correntista, apesar de deter a guarda do cartão, nega a autoria dos saques. - Reconhecida a possibilidade de violação do sistema eletrônico e, tratando-se de sistema próprio das instituições financeiras, ocorrendo retirada de numerário da conta corrente do cliente, não reconhecida por este, impõe-se o reconhecimento da responsabilidade objetiva do fornecedor do serviço, somente passível de ser ilidida nas hipóteses do § 3º do art. 14 do CDC. - Inversão do ônus da prova igualmente facultada, tanto pela hipossuficiência do consumidor, quanto pela verossimilhança das alegações de suas alegações de que não efetuara o saque em sua conta corrente. Recurso não conhecido." (REsp 557.030/RJ, Rel. Min. Nancy Andrichi, DJ de 01/02/2005). (...)” (Ag 595686/SP, rel. Min. Castro Filho, DJ 22.09.2005); e

**(b)** deste Eg. Tribunal de Justiça: **(b.1)** “AGRAVO REGIMENTAL \_ Inocorrência do cerceamento de defesa - Matéria de direito \_ Aplicação do inciso I. do artigo 330 do Código de Processo Civil \_ **Responsabilidade objetiva da fornecedora dos serviços \_ Os caixas eletrônicos constituem prolongamentos das agências bancárias, incumbindo às prestadoras de serviços o fornecimento da necessária segurança, independentemente da localização** \_ Os danos materiais restaram demonstrados \_ Caracterização dos danos morais \_ Recurso improvido” (18ª Câmara de Direito Privado, Agravo Regimental 1047330-82.2014.8.26.0002, rel. Des. Carlos Alberto Lopes; Comarca, v.u., j. 25/02/2015, o destaque não consta do original); **(b.2)** “INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO DANOS MATERIAIS E MORAIS MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. Manutenção da sentença por seus próprios e bem lançados fundamentos - artigo 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça; **Instituição bancária tem a obrigação de garantir a correta e segura prestação dos serviços que oferece, como o atendimento em caixa eletrônico fora de agência bancária;** Indenização do dano moral deve ser mantida em R\$20.000,00 ante às especificidades do caso. Nega-se Provimento ao recurso de apelação.” (20ª Câmara de Direito Privado, Apelação 9170210-19.2009.8.26.0000, rel. Des. Maria Lúcia Pizzotti, v.u., j. 25/06/2012, o destaque não consta do original); **(b.3)** “Ação indenizatória por danos materiais e morais \_ **Golpe da troca do cartão por fraudador no interior do estabelecimento bancário \_ Realização de saques indevidos de conta corrente, decorrente de abordagem de correntista por fraudador, em caixa eletrônico de autoatendimento \_ Aplicação do CDC (súmula 297 do STJ) \_ Culpa objetiva do Banco prestador de serviço bancário (art. 14 CDC) por não coibir a ação criminosa de estelionatário que aborda correntista em caixa eletrônico na agência e efetua movimentações bancárias com cartão magnético \_ Súmula 479 do STJ - Matéria pacificada pelo julgamento do Recurso Especial nº 1.199.782/PR, com base no artigo 543-C do Código de Processo Civil Danos materiais comprovados - Devolução dos valores indevidamente sacados por falsário O esvaziamento da conta com diversos saques ilícitos acarretam dano moral \_ Valor da indenização arbitrado em consonância com a razoabilidade e proporcionalidade**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
 São Paulo

Recurso negado”. (13ª Câmara de Direito Privado, Apel. Cível nº 0011452-02.2011.8.26.0655, rel. Des. Francisco Giaquinto, v.u., j. 06.07.2015, o destaque

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1113838-89.2023.8.26.0100 SÃO PAULO VOTO Nº 9/18

não consta do original); e **(b.4)** “RESPONSABILIDADE CIVIL – Dano moral – Golpe sofrido pelo cliente na fila do caixa eletrônico – Troca do cartão por terceiro – Saques indevidos em sua conta corrente – Dever do banco de zelar pela segurança não só dos estabelecimentos, mas também dos caixas eletrônicos – Responsabilidade objetiva – Manutenção do valor fixado na r. sentença em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) – Recurso improvido. RESPONSABILIDADE CIVIL – Dano material – Devolução do valor sacado, devidamente corrigido – Recurso improvido”. (23ª Câmara de Direito Privado, Apel. Cível nº 1004570-29.2014.8.26.0161, rel. Des. J.B. Franco de Godoy, v.u., j. 24.06.2015, o destaque não consta do original); e **(b.5)** “RESPONSABILIDADE CIVIL - Ato ilícito - Correntista que, no interior de agência bancária, recebe ajuda de pessoa estranha, pensando que se tratava de funcionário do Banco, tem o cartão magnético subtraído e a senha de segurança desvendada - Saques da conta efetuados pelo fraudador - Responsabilidade objetiva do banco - Arts. 12 a 14, 18 a 20, 21, 23 e 24 do CDC - Fraude ocorrida em local que devia ser vigiado, não só para evitar assaltos, como também atos lesivos, notadamente os praticados por pessoas estranhas, que usam astúcia, se aproximam de clientes incautos e os levam a supor que estejam tratando com atendentes do próprio Banco – Necessidade da reparação pecuniária pelos saques indevidos - Danos materiais no valor de R\$ 330,00 - Cabimento. DANOS MORAIS - Retirada de dinheiro de conta bancária por pessoa que se apropriou de cartão magnético da correntista no interior de agência bancária - Devolução de cheques por falta de fundos e inscrição do nome da autora em órgão de proteção ao crédito - Ocorrência - Não há falar em prova do dano moral, mas, sim, na prova do fato que gerou a dor, o sofrimento, sentimentos íntimos que o ensejam - Fixação em R\$ 15.000,00 ao invés de 200 salários mínimos pretendidos pela autora - Cabimento. HONORÁRIOS DE ADVOGADO - Sucumbência - Autora obteve indenização por dano moral no valor menor do que o pretendido, mas o réu responde, por inteiro pelas custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios de 15% sobre o valor da condenação - Princípios da sucumbência e causalidade- Súmula 326 do STJ- Aplicação. Ação de indenização parcialmente procedente. Recurso provido em parte” (TJSP-20ª Câmara de Direito Público, Apelação 1.349.842-3, rel. Des. Álvaro Torres Júnior, v.u., j. 08.04.2008.).

2.5. O risco inerente à atividade bancária, que envolve a guarda e movimentação de altos valores em dinheiro, não torna o fornecedor responsável por atos criminosos perpetrados em locais que não são eles utilizados na prestação dos serviços bancários, sendo certo que incumbe ao Estado, e não à instituição financeira, o dever de garantir a segurança dos cidadãos e evitar a atuação de criminosos.

Nesse sentido, a orientação dos julgados extraídos do site do Eg. STJ: **(a)** “RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS. ROUBO SEGUIDO DE MORTE (LATROCÍNIO) COMETIDO CONTRA CORRENTISTA DE BANCO, EM VIA PÚBLICA, QUE HAVIA SACADO DETERMINADA QUANTIA EM DINHEIRO. RESPONSABILIDADE CIVIL DA INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. INEXISTÊNCIA. FORTUITO EXTERNO.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
 São Paulo

**ROMPIMENTO DO NEXO DE CAUSALIDADE. RECURSO PROVIDO.** 1. Trata-se de ação de compensação por danos morais em decorrência do crime de roubo seguido de morte (latrocínio) cometido contra o cônjuge da autora, em via pública, após o saque de determinada quantia em dinheiro na agência bancária do réu. 2. Verificando-se que todas as questões suscitadas em apelação foram devidamente analisadas pelo Tribunal de origem, afasta-se a apontada negativa de prestação jurisdicional. 3. **A instituição bancária**

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1113838-89.2023.8.26.0100 SÃO PAULO VOTO Nº 10/18

**não responde por crime de latrocínio cometido contra correntista, em via pública, por se tratar de hipótese de fortuito externo, o qual rompe o nexo de causalidade e, por consequência, afasta a responsabilidade civil objetiva, notadamente por ser a segurança pública dever do Estado. 4. Recurso especial provido.”** (STJ-3ª Turma, REsp 1557323/PR, rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. 06/02/2018, DJe 15/02/2018, o destaque não consta do original); **(b) “DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS. ASSALTO, NA VIA PÚBLICA, APÓS SAÍDA DE AGÊNCIA BANCÁRIA. SAQUE. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. NÃO CONFIGURAÇÃO.** 1. Ação ajuizada em 15/04/2014. Recurso especial interposto em 27/11/2015 e atribuído a esta Relatora em 25/08/2016. Julgamento: CPC/1973. 2. **O propósito recursal consiste em definir se há responsabilidade da instituição financeira por roubo ocorrido a cliente, na via pública, após saída da agência bancária. 3. Consoante o entendimento consolidado desta Corte, as instituições financeiras são objetivamente responsáveis pelos danos decorrentes de assaltos ocorridos no interior de suas agências, em razão do risco inerente à atividade bancária, que envolve a guarda e movimentação de altos valores em dinheiro. 4. Da análise da Lei 7.102/83, regulamentada pelo Decreto 89.056/83, verifica-se que o legislador impôs aos estabelecimentos financeiros em geral a obrigação de manter um sistema de segurança adequado, haja vista que, dentro das agências, a responsabilidade de zelar pela incolumidade física e patrimonial dos usuários do serviço bancário é da própria instituição. 5. Todavia, na via pública, incumbe ao Estado, e não à instituição financeira, o dever de garantir a segurança dos cidadãos e evitar a atuação de criminosos. O risco inerente à atividade bancária não torna o fornecedor responsável por atos criminosos perpetrados fora de suas dependências, pois o policiamento das áreas públicas traduz monopólio estatal. 6. Ademais, na hipótese dos autos, não restou evidenciado defeito na prestação do serviço pela casa financeira, sem o qual não há como se estabelecer nexo de imputação de responsabilidade entre o fornecedor e a vítima do evento danoso. 7. O simples desrespeito à obrigação, contida em lei municipal, de colocação de divisórias entre os caixas das agências, de modo a dificultar a visualização das operações bancárias por terceiros, não é apto, por si só, a atrair a responsabilidade do Banco, pois não evidenciado, ao menos de forma indiciária, que a falta do dispositivo tenha sido determinante para a ocorrência do assalto na via pública. 8. Recurso especial não provido”** (STJ-3ª Turma, REsp 1621868/SP, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 05/12/2017, DJe 18/12/2017, o destaque não consta do original); e **(c) “PROCESSO CIVIL. RESPONSABILIDADE CIVIL. INDENIZAÇÃO. BANCO. ASSASSINATO OCORRIDO NA VIA PÚBLICA, APÓS SAQUE EM CAIXA ELETRÔNICO. AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE DO ESTABELECIMENTO BANCÁRIO. MATÉRIA DE FATO. INCIDÊNCIA DAS SÚMULAS 07 E 126 DO STJ. I. O banco não**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**é responsável pela morte de correntista ocorrida fora de suas instalações, na via pública, porquanto a segurança em tal local constitui obrigação do Estado. II. Impossibilidade, em sede especial, de revisão da prova quanto ao local do sinistro, ante o óbice da Súmula n. 7 do STJ. III. Recurso especial não conhecido” (STJ-4ª Turma, REsp 402.870/SP, rel. Min. Ruy Rosado de Aguiar, rel. p Acórdão Min. Aldir Passarinho Junior, j. 16/12/2003, DJ 14/02/2005, p. 207, o destaque não consta do original).**

Pelo meu voto, o recurso deve ser provido, em parte, para julgar ação procedente, em parte, para: **(a)** condenar a parte ré, a título de indenização por

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1113838-89.2023.8.26.0100 SÃO PAULO VOTO Nº 11/18

danos materiais, ao pagamento do valor reclamado na inicial, de R\$250.000,00, correspondente ao total decorrente das transferências indevida de valores pela parte autora, em razão do defeito de serviço da instituição financeira, com incidência de correção monetária, pelos índices da Tabela Prática deste Eg. Tribunal de Justiça \_ e não pela TAXA SELIC, COMO PRETENDIDO PELA PARTE RÉ - , a partir da operação bancária objeto da ação \_ 09.05.2023 - ; **(b)** determinar que os juros simples de mora incidem na taxa de 12% ao ano (CC/2002, art. 406, c.c. CTN, art. 161, § 1º), a partir da citação (CPC/2015, art. 240, correspondente ao art. 219, do CPC/1973); e **(d)** em razão da sucumbência, condenar a parte ré ao pagamento das custas e despesas processuais (CPC, art. 82, § 2º) e honorários advocatícios fixados em 20% do valor da condenação, arbitrados com base no art. 85, § 2º, do CPC.

3.6. No que interessa ao julgamento do presente recurso, diante das alegações das partes e das provas constantes dos autos, verifica-se que:

**(a)** nenhuma prova produzida ampara a afirmação da parte ré de que a parte autora foi vítima do golpe do bilhete premiado, como sugerido na contestação (fls. 80/95, em especial fls. 84 e explicitado na manifestação de fls. 215/224, em especial fls. 216), sendo, a propósito, relevante salientar que a parte ré, na comunicação de fls. 25, admitiu que a parte autora foi vítima de sequestro;

**(b)** a parte autora, nascida em 16.01.1946 (fls. 18), foi vítima de extorsão, em 09.05.2023, depois de ter sido sequestrada quando passeava em rua e transportada até a agência do banco réu, para efetuar a transferência de R\$250.000,00, para conta do Banco do Brasil de titularidade de pessoa indicada pelos extorsores, como consta do Boletim de Ocorrência elaborado em 10.05.2023 (fls. 19/20), sendo, a propósito, irrelevante, para esse fim, que a inicial mencione os criminosos e o BO “uma senhora”, até mesmo porque consta do BO a expressão “me colocaram no veículo”, o que revela a presença de mais de uma pessoa;

**(c)** as fotografias juntadas pela parte ré na contestação a fls. 81/82 revelam que a parte autora entrou na agência bancária e efetuou a transferência, sozinha, ou seja, não estava acompanhada de nenhum meliante, sem comunicar a extorsão a nenhuma dos prepostos do banco, que se encontravam no m local, não infirmam a ocorrência da



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

extorsão, mas sim revelam a paralisia da parte autora, **uma idosa de 77 anos de idade**, em razão do receio de concretização da ameaça dos extorsores de entrarem em contata com os filhos dela;

**(d)** o valor da transferência efetivada pela parte autora de R\$250.000,00, da conta conjunta mantida por ela e os seus filhos, para a conta indicada pelos extorsores, foi realizada por volta das 15h30, do dia 09.05.2023;

**(e)** a transferência em questão está fora do perfil das operações realizadas pela parte autora e implicou no resgate de mais de 50% do montante aplicado em CDB, como revelam os documentos de fls. 27/68;

**(f)** a parte ré justificou a ausência de questionamento à parte autora a respeito da transferência objeto da ação, no fato de não ter havido nenhuma suspeita, porque a parte autora estava sozinha e mostrava tranquila naquele momento (fls. 25); e

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1113838-89.2023.8.26.0100 SÃO PAULO VOTO Nº 12/18

**(g)** é fato incontroverso (CPC, art. 374, II), visto que afirmado na inicial (fls. 02) e não impugnado, especificamente, na contestação (fls. 80/96), (g.1) afirmação da parte autora, constante da inicial (fls. 02), de que, ao ser libertada, pelos sequestradores, por volta das 17h30, do mesmo dia 09.05.2023, entrou em contato com a parte ré para relatar o ocorrido e solicitar o bloqueio da transferência ou entrar em contrato com o banco destinatário da transferência para o bloqueio de devolução do dinheiro; e

**(h)** relativamente às providências pela parte ré para o bloqueio da liberação em favor da parte autora do dinheiro objeto da transferência, consta dos autos: **(h.1.)** no documento de fls. 25, datado de 06.06.2023, que “foram tomadas às ações pertinentes e necessárias, mediante a notificação junto ao Banco beneficiário do crédito para avaliação de eventual possibilidade de repatriação/devolução da quantia transferida”; **(h.2)** na contestação (em especial, fls. 86), a parte ré alegou que diligenciou para reaver o valor; e **(h.3)** nenhuma prova: **(h.3.1)** com especificação da medida adotada pela parte ré junto ao banco destinatário da transferência com indicação precisa da data em que adotada; e **(h.3.2)** da resposta do banco destinatário – Banco do Brasil S/A, no caso dos autos – com menção da impossibilidade de atendimento do bloqueio do valor objeto da transferência.

Nesse panorama probatório, considerando as peculiaridades do caso dos autos, **(a)** embora a parte autora tenha sido vítima da extorsão - crime formal - tivesse iniciado fora das dependências da agência bancária e a parte autora não tivesse comunicado esse fato ao preposto da parte ré, que a atendeu dentro da agência, mesmo estando ela parte autora sozinha na agência, no momento da transferência objeto da ação, uma vez que o extorsor se encontrava do lado de fora, **(b)** é de se reconhecer que: **(b.1)** a



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
 São Paulo

transferência objeto da ação é de valor expressivo e fora do perfil da parte autora, idosa de 77 anos, na data do evento danoso; **(b.2)** a inexistência de manifestação de livre vontade da parte autora na transferência objeto da ação, visto que realizada sob coação moral caracterizada pela ameaça séria e idônea de dano a seus filhos; **(b.3)** houve consumação e o exaurimento do crime de extorsão, caracterizado com a efetivação das transferências realizadas pela parte autora, dentro da agência bancária e **(b.4)** o descumprimento do dever de segurança patrimonial da parte autora cliente, por não fornecer a segurança que “o consumidor dele pode esperar” (CDC, art. 14, § 1º), porque **(b.2.1)** cabe à parte ré instituição financeira cercar-se de maiores e mais eficientes cautelas atinentes às operações bancárias realizadas por pessoas idosas, em operação foram do perfil ordinário do cliente, tal como se constata no caso dos autos; e/ou **(b.2.2.)** a parte ré instituição financeira não demonstrou ter adotado nenhuma medida efetiva para impedir o saque pelos extorsores do valores decorrentes da transferência da ação, ocorrida por volta da 15h30, embora recebido pedido da parte autora com esse alcance, manifestado, após ter sido liberada pelos extorsores, no mesmo dia, por volta da 18hs, com comunicação do sequestro relâmpago e extorsão de que ela parte autora foi vítima.

No mesmo sentido, para caso análogo, mas com inteira aplicação à espécie, a orientação dos julgados extraídos do site do Eg. STJ: **(a)** “**DANO MATERIAL - Bancário- Extorsão- Continuidade da ação delituosa no interior da agência bancária \_ Inobservância do dever de cuidado, diante das particularidades do caso concreto- Responsabilidade civil do banco \_ Falta de segurança - Ocorrência - Dever de indenizar- Cabimento: - Correntista idosa que foi abordada em via pública e coagida a efetuar saque de vultosa quantia na boca do caixa, sem que tenha**

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1113838-89.2023.8.26.0100 SÃO PAULO VOTO Nº 13/18

**observado a instituição financeira os deveres de cuidado e segurança, ínsitos à prestação de seus serviços, a contribuir decisivamente para o exaurimento do crime e prejuízo financeiro.** Indenização por danos morais que se mostra de rigor, pois os acontecimentos desbordam, e muito, dos meros aborrecimentos ínsitos à vida em sociedade. **DANO MORAL \_** Fixação que deve servir como repreensão do ato ilícito \_ Enriquecimento indevido da parte prejudicada \_ Impossibilidade \_ Razoabilidade do quantum indenizatório. \_ A fixação de indenização por danos morais deve servir como repreensão do ato ilícito e pautada no princípio da razoabilidade sem que se transforme em fonte de enriquecimento indevido da parte prejudicada. \_ Bem por isso, à luz do princípio da razoabilidade, tem-se que a indenização deve ser mantida. **RECURSO NÃO PROVIDO**” (13ª Câmara de Direito Privado, Apelação Cível 1019369-49.2020.8.26.0361, rel. Des. Nelson Jorge Júnior, j. 03/11/2021, o destaque não consta do original); e **(b)** “**DANOS MATERIAIS. Extorsão mediante sequestro ("sequestro-relâmpago" \_ art.**

**158, § 3º, 1ª parte, do CP) consumada no interior de agência bancária. Vítima com 84 (oitenta e quatro) anos de idade à época dos fatos. Dever legal da instituição financeira de prover e garantir a segurança dos clientes em seu estabelecimento (Lei n. 7.102/83), sobretudo após a vigência do Estatuto do Idoso (Lei n. 10.741/2003). Culpa exclusiva da consumidora ou de terceiro não demonstrada (art. 14, § 3º, II, do CDC). Falha operacional ou de segurança caracterizada. Aplicação da Súmula 479 do STJ. Sentença reformada. DANOS MORAIS. Não caracterização. A chave funcional do**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

dano moral está no princípio constitucional e fundamental da dignidade da pessoa humana (art. 1º, III, da CF). Dano que não ultrapassara a esfera patrimonial da consumidora. Ausência de real penetração de eventual conduta ilícita sobre a personalidade humana. Situação que não produzira nenhum vexame, humilhação ou depreciação da figura humana da autora. Honradez não atingida. Hipótese de mero aborrecimento, tédio ou desconforto. Banalização do dano moral que deve ser evitada. Improcedência mantida. Recurso parcialmente provido” (11ª Câmara de Direito Privado, Apelação Cível 0042886-13.2011.8.26.0007, rel. Des. Rômolo Russo, j. 19/09/2013, o destaque não consta do original).

Quando à consumação do crime de extorsão, a orientação do julgado extraído do site do Eg. STJ: “PROCESSO PENAL. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. **EXTORSÃO. CONSUMAÇÃO. MOMENTO EM QUE HÁ O EFETIVO CONSTRANGIMENTO. OBTENÇÃO DA VANTAGEM ECONÔMICA INDEVIDA. MERO EXAURIMENTO. SÚMULA 96/STJ. AGRAVO DESPROVIDO. 1. A consumação do delito de extorsão ocorre quando há o efetivo constrangimento, independente da obtenção da vantagem. Isso porque o crime de extorsão é formal, consumando-se no momento em que o agente, mediante violência ou grave ameaça, constrange a vítima com o intuito de obter vantagem econômica indevida. O recebimento da vantagem, por sua vez, constitui mero exaurimento do crime.** Precedentes. 2. Agravo regimental desprovido.” (STJ-5ª Turma, AgRg no AREsp 1.880.393/SP, rel. Min. Ribeiro Dantas, j. 14/9/2021, DJe de 20/9/2021, o destaque não consta do original).

Nesse sentido, quanto ao reconhecimento da inexistência de manifestação válida em caso como o os autos, para casos análogos, mas com inteira aplicação à espécie, a orientação dos julgados extraídos do site deste Eg. Tribunal de Justiça: **(a) “AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO BANCO RÉU**

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1113838-89.2023.8.26.0100 SÃO PAULO VOTO Nº 14/18

**IMPROVIDA. CONSUMIDOR. DEFEITO DO SERVIÇO BANCÁRIO. EXTORSÃO MEDIANTE SEQUESTRO. ENTREGA DE CARTÕES E SENHAS POR MEIO DE COAÇÃO. DÉBITO INEXIGÍVEL. DANOS MORAIS RECONHECIDOS. Ação declaratória cumulada com pedido de indenização. Sentença de parcial procedência. Recurso do banco réu. Primeiro, reconhece-se o defeito dos serviços bancários. Autor vítima de extorsão mediante sequestro e que terminou coagida a entregar seus cartões e senhas bancárias. Ausência de culpa exclusiva do consumidor. Num sequestro relâmpago, não se verifica manifestação livre de vontade do consumidor. Além disso, no caso concreto, identifica-se um desvio notório do perfil das transações - manifestamente suspeitas. Movimentações de elevados valores e sequenciais que destoavam dos valores dos extratos anteriores do consumidor. O setor de prevenção de fraudes dos bancos deveria notar e impedir as transações, porque notoriamente excessiva diante da capacidade financeira do autor. Aliás, foram realizadas na madrugada de sábado revelando ainda mais estranheza. Transferência via PIX que trouxe para as instituições financeiras obrigações maiores e mais relevantes, no campo da segurança. Transações que se mostraram manifestamente suspeitas, uma vez que feitas em sequência e em valores altos.**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
 São Paulo

Cabia ao setor de fraudes impedi-las. Violação do regulamento do PIX (art. 39, 88 e 89) Incidência do artigo 14 do CDC com aplicação da Súmula 479 do STJ. E segundo, mantém-se a reparação dos danos morais. O consumidor indubitavelmente experimentou transtornos e aborrecimentos advindos da falha na prestação do serviço bancário. Após sofrer a violência narrada na petição inicial, se deparou com a resistência desmedida do banco réu para reconhecimento da responsabilidade, culminando com o ajuizamento da ação judicial. Valor da indenização mantido em R\$ 5.000,00, dentro dos parâmetros de razoabilidade admitidos pela Turma julgadora. Ação julgada procedente. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO” (12ª Câmara de Direito Privado, Apelação Cível 1004537-73.2023.8.26.0565, rel. Des. Alexandre David Malfatti, j. 18/06/2024, o destaque não consta do original); e **(b)** “Apelação cível. Contrato bancário. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c reparação de danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência. Inconformismo da autora. Autora vítima de criminosos. Extorsão mediante coação moral. Empréstimos em sucessão fora do perfil da correntista, com transferências seguidas a terceiro. Irregularidades não detectadas pelo sistema de segurança da ré. Falha na prestação do serviço incontroversa. Dano moral configurado in re ipsa. Indenização devida. Quantum indenizatório fixado observados os critérios de razoabilidade e proporcionalidade. Sucumbência da ré mantida. Súmula 326 do STJ. Sentença reformada em parte. Recurso provido” (22ª Câmara de Direito Privado, Apelação Cível 1004926-71.2023.8.26.0011, rel. Des. Hélio Nogueira, j. 30/01/2024, o destaque não consta do original).

Quanto ao reconhecimento da coação, adota-se a orientação de Carlos Roberto Gonçalves: “**Para aferir a gravidade ou não da coação, não se considera o critério do *vir medius*, ou seja, não se compara a ação da vítima com a do homem médio, de diligência normal. Por esse critério, se a média das pessoas se sentir atemorizada na situação da vítima, então a coação será considerada grave. Segue o critério concreto, ou seja, de avaliar em cada caso, as condições particulares ou pessoais da vítima.** Algumas pessoas, em razão de diversos fatores, são mais suscetíveis de se sentir atemorizadas do que outras. Por essa razão, determina o art. 152 do Código Civil; “*No apreciar a coação, ter-se-ão em conta o sexo, a idade, a condição, a saúde, o temperamento do paciente e todas as demais circunstâncias que possam influir na gravidade dela*”. **Cabe verificar se a ameaça bastou para amedrontar o indivíduo**

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1113838-89.2023.8.26.0100 SÃO PAULO VOTO Nº 15/18

**contra quem foi dirigida, não qualquer outro, nem a média das pessoas. Por exemplo: (...) a ameaça incapaz de perturbar pessoa jovem e sadia pode afetar profundamente pessoa doente e idosa.”** Carlos Roberto Gonçalves: (“Direito Civil Brasileiro – Parte Geral”, vol. I, 6ª ed., Saraiva, 2008, SP, p. 386, o destaque não consta do original).

3.7. Caracterizado o ato ilícito e defeito de serviço, consistente no descumprimento do dever de segurança patrimonial da parte autora cliente contra a ação de extorsor, por não fornecer a segurança que “o consumidor dele pode esperar” (CDC, art. 14, § 1º), o que ensejou a transferência de valores da parte autora para o extorsor, e não comprovada nenhuma excludente de responsabilidade, de rigor, o reconhecimento da responsabilidade e a condenação do réu na obrigação de indenizar a parte autora pelos danos decorrentes do ilícito em questão.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

3.8. Reforma-se a r. sentença, para condenar a parte ré, a título de indenização por danos materiais, ao pagamento do valor reclamado na inicial, de R\$250.000,00, correspondente ao total decorrente das transferências indevida de valores pela parte autora, em razão do defeito de serviço da instituição financeira, com incidência de correção monetária, pelos índices da Tabela Prática deste Eg. Tribunal de Justiça, a partir da operação bancária objeto da ação 09.05.2023.

3.8.1. As transferências indevidas de valores pela parte autora, em razão de defeito de serviço do banco réu, constituem fato gerador de dano material, porquanto implicaram em diminuição do patrimônio da consumidora.

Nesse sentido, a orientação de Sergio Cavalieri Filho: “O dano emergente, também chamado positivo este sim, importa efetiva e imediata diminuição no patrimônio da vítima em razão do ato ilícito. O Código Civil ao disciplinar a matéria no seu art. 402 (reprodução fiel do art. 1.059 do Código de 1916, caracteriza o dano emergente como sendo aquilo que a vítima efetivamente perdeu. A mensuração do dano emergente, como se vê, não enseja maiores dificuldades. Via de regra importará no desfalque sofrido pela vítima; será a diferença do valor do bem jurídico entre aquele que ele tinha antes e depois do ilícito.” (“Programa de Responsabilidade Civil”, 9ª ed., Atlas, 2010, SP, p. 74, item 18.1.).

3.8.3. A correção monetária é devida a partir da data das operações bancárias indevidas até o efetivo pagamento.

Não se pode olvidar que a correção monetária importa apenas, na recomposição do valor da moeda corroído pela inflação.

Em caso de condenação decorrente de ilícito contratual, a correção monetária incide a partir da data em que quantificado o prejuízo e não do ajuizamento da ação, mesmo em ações do processo de conhecimento, sendo certo que isto não ofende o disposto no art. 1º, § 2º, da LF 6.899/81.

Aplicável à espécie a Súmula 43/STJ: “Incide correção monetária sobre a dívida por ato ilícito a partir do efetivo prejuízo”.

3.8.4. A correção monetária será calculada com emprego com emprego dos índices de atualização monetária constantes da Tabela Prática para Cálculo de

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1113838-89.2023.8.26.0100 SÃO PAULO VOTO Nº 16/18

Atualização Monetária dos Débitos Judiciais elaborada de acordo com a jurisprudência predominante do Eg. Tribunal de Justiça, publicada mensalmente no Diário Oficial do Estado do Poder Judiciário, e de juros de mora de 1% ao mês, e não pela taxa Selic, a qual não tem a função de corrigir débitos judiciais, nem dívidas civis, nem de punir o inadimplemento (mora) do devedor, conforme orientação que esse Relator passa a adotar, em respeito ao princípio da colegialidade.

Nesse sentido, para caso análogo, mas com inteira aplicação



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
 São Paulo

à espécie, a orientação dos julgados extraídos deste Eg. 20ª Câmara de Direito Privado extraídos do site deste Eg. Tribunal de Justiça: **(a)** “CONTRATO BANCÁRIO – Cédula de crédito bancário – Alegação de abusividade da taxa de juros remuneratórios em decorrência de excessiva superioridade à taxa média de mercado informada pelo Banco Central – Excessividade comprovada Taxa de juros pactuada que atinge mais de três vezes a média de mercado – Recálculo da dívida determinado, substituindo-se a taxa contratada pela taxa média de mercado **Impossibilidade de substituição da correção monetária (pelos índices da Tabela Prática deste E. TJSP) e dos juros de mora de 1% ao mês, incidentes sobre os valores a serem repetidos ao credor, pela taxa Selic, a qual não tem a função de corrigir débitos judiciais nem de punir o inadimplemento (mora) do devedor – Procedência mantida – Recurso improvido**” (Apelação Cível 1002090-77.2022.8.26.0491, rel. Des. Correia Lima, j. 04/10/2023, o destaque não consta do original); **(b)** “**Embargos de declaração. Existência de omissão no tocante à incidência de juros e correção monetária sobre o valor a ser restituído. Aplicação de juros de mora à razão de 1% ao mês a partir da citação e correção monetária desde o desembolso, de acordo com os índices da Tabela Prática do Tribunal de Justiça. Inaplicável a taxa Selic, em substituição à correção monetária e, também aos juros de mora. Embargos acolhidos, em parte**” (Embargos de Declaração Cível 0015961-64.2013.8.26.0506, rel. Des. Luis Carlos de Barros. J. 10/04/2023, o destaque não consta do original); e **(c)** “**APELAÇÃO. Ação revisional de contrato bancário. Cédula de crédito bancário para aquisição de veículo automotor. Sentença que julgou os pedidos parcialmente procedentes, para o fim de determinar a revisão do contrato firmado entre as partes com incidência sobre o saldo devedor de cobrança exclusiva de comissão de permanência, porém não excedente à soma dos encargos remuneratórios e moratórios previstos no contrato e com exclusão de quaisquer outros encargos; e exclusão do valor cobrado a título de seguro. Determinou-se a compensação ou a restituição simples. Requerida condenada a arcar integralmente com o ônus decorrente da sucumbência, com honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa. Apelo exclusivo da financeira ré. Sem razão. Relação de consumo. Súmula nº 297 do STJ. Mesmo incidindo o Código de Defesa do Consumidor e se tratando de contrato de adesão, não há como se considerar, automaticamente, tudo o que foi pactuado como sendo abusivo. Cabe ao consumidor pleitear a revisão das cláusulas contratuais, sob alegação de ilegalidade ou abusividade, não havendo o que se falar em aplicação inflexível do princípio do pacta sunt servanda. Seguro de proteção financeira. Ausência da comprovação da possibilidade de pactuar com instituição diversa. Hipótese de venda casada configurada. Inteligência do artigo 39, I, do CDC. Tema objeto do Recurso Especial Repetitivo nº 1.639.259/SP. Taxa "Selic". Inaplicabilidade, vez que se está diante de dívida civil e não tributária. Honorários advocatícios decorrentes da sucumbência corretamente fixados com base no valor da causa. Sentença mantida na íntegra. Honorários recursais arbitrados. Apelo desprovido**” (Apelação Cível 1047615-91.2022.8.26.0100, rel. Des. Roberto Maia, j. 21/09/2023; Data de Registro: 21/09/2023, o destaque não consta do original).

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1113838-89.2023.8.26.0100 SÃO PAULO VOTO Nº 17/18

4. Provido, em parte, o recurso, com base nos arts. 85, *caput*, §§ 1º e 2º, considerando os parâmetros dos incisos I a IV, do § 2º, do mesmo art. 85, em razão da sucumbência mínima da parte autora (CPC, art. 86, § único), condena-se a parte ré ao pagamento das custas e despesas processuais (CPC, art. 82/ § 2º, do CPC) e de verba



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

honorária fixada em 20% do valor da condenação, montante este que se revela como razoável e adequado, sem se mostrar excessivo, o para remunerar condignamente o patrono da parte autora, sem se mostrar excessivo, nem desproporcional à complexidade da causa.

Anota-se ainda que: “Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca.” (Súmula 326/STJ).

5. Em resumo, respeitado o entendimento do MM Juízo sentenciante, o recurso deve ser provido, para julgar ação procedente, em parte, para: **(a)** condenar a parte ré, a título de indenização por danos materiais, ao pagamento do valor reclamado na inicial, de R\$250.000,00, correspondente ao total decorrente das transferências indevida de valores pela parte autora, em razão do defeito de serviço da instituição financeira, com incidência de correção monetária, pelos índices da Tabela Prática deste Eg. Tribunal de Justiça, a partir da operação bancária objeto da ação – 09.05.2023 - ; **(b)** determinar que os juros simples de mora incidem na taxa de 12% ao ano (CC/2002, art. 406, c.c. CTN, art. 161, § 1º), a partir da citação (CPC/2015, art. 240, correspondente ao art. 219, do CPC/1973); e **(d)** em razão da sucumbência, condenar a parte ré ao pagamento das custas e despesas processuais (CPC, art. 82, § 2º) e honorários advocatícios fixados em 20% do valor da condenação, arbitrados com base no art. 85, § 2º, do CPC.

O presente julgamento não afronta as normas constitucionais e infraconstitucionais invocadas pelas partes, visto que está em conformidade com a orientação dos julgados *supra* especificados.

Ante o exposto e para os fins acima, **dá-se provimento ao recurso.**

Manoel Ricardo Rebello Pinho

Relator Designado