



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000008907

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000920-66.2024.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelada ELIZENE ALVES DE SOUSA (JUSTIÇA GRATUITA).

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA E JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA.

São Paulo, 21 de janeiro de 2026.

GUSTAVO SANTINI TEODORO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1000920-66.2024.8.26.0405

Apelante: Itaú Unibanco S/A

Apelado: Elizene Alves de Sousa

Comarca: Osasco

Voto nº 8645

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. SEQUESTRO-RELÂMPAGO. OPERAÇÕES BANCÁRIAS FRAUDULENTAS. FORTUITO INTERNO. DANOS MATERIAIS E MORAIS. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Apelação de instituição financeira contra sentença que julgou parcialmente procedente ação declaratória de inexistência de débito c/c danos morais e materiais decorrentes de operações bancárias realizadas durante sequestro-relâmpago.

II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO

Definir se operações bancárias realizadas mediante coação configuram fortuito interno ou externo; verificar a responsabilidade do banco por falha no sistema de segurança ante transações atípicas.

III. RAZÕES DE DECIDIR

A relação jurídica entre correntista e instituição financeira é de consumo, atraindo a responsabilidade objetiva do fornecedor por defeitos na prestação do serviço, nos termos do art. 14 do CDC.

O sequestro-relâmpago, embora iniciado em ambiente alheio ao banco, não configura fortuito externo quando as operações fraudulentas se consumam por falha do sistema de monitoramento transacional da instituição financeira.

A realização de empréstimo vultoso e transferências em valor superior a quinze vezes a renda mensal da cliente, em período exíguo, sem qualquer bloqueio preventivo, evidencia deficiência nos mecanismos de detecção de anomalias.

O dever do fornecedor não se esgota na oferta de senhas e tokens, mas se estende ao desenvolvimento de mecanismos aptos a identificar e bloquear transações que destoem do padrão comportamental do cliente.

Os juros de mora sobre a indenização por danos morais incidem a partir da citação, tratando-se de responsabilidade contratual decorrente de falha na prestação de serviço.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. A fraude praticada por terceiros no



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

âmbito de operações bancárias configura fortuito interno. 2. A instituição financeira responde objetivamente por falha no monitoramento de transações atípicas. 3. O uso de senha e biometria não afasta a responsabilidade do banco por ausência de detecção de anomalias.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 2º, 3º, 14 e 14, § 1º; CC, art. 405; CPC, art. 85, § 11.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479.

RELATÓRIO

Trata-se de recurso de apelação interposto por instituição financeira para reformar a r. sentença de fls. 213/220, que julgou parcialmente procedente ação declaratória de inexistência de débito c/c reparação por danos morais e materiais.

A parte autora, ora apelada, ajuizou a demanda narrando ter sido vítima de sequestro-relâmpago em 09 de novembro de 2023, ocasião em que, sob grave coação e restrição de liberdade por cerca de uma hora, criminosos realizaram operações financeiras em seu nome, totalizando R\$ 45.311,64. As operações incluíram a contratação de empréstimo/crediário no valor de R\$ 26.121,69, além de diversas transferências e transações, envolvendo sua conta corrente e sua conta digital (ITI). A autora alegou a responsabilidade objetiva do banco por falha na prestação do serviço e negligência por não ter bloqueado as movimentações vultosas e atípicas, que destoavam completamente do seu moderado perfil de consumo (fls. 1/27).

Em sede de cognição sumária, o Juízo *a quo* deferiu a tutela provisória de urgência pleiteada pela autora, determinando a suspensão da cobrança das parcelas do empréstimo e a abstenção de inclusão do nome da demandante nos órgãos de proteção ao crédito (fls. 63/64).

Citado, o réu, ora apelante, apresentou contestação (fls. 73/88), arguindo preliminar de ilegitimidade passiva, sob o argumento de que o evento criminoso se deu fora de suas dependências e constituía fortuito externo, cuja segurança seria dever do Estado. No mérito, defendeu a regularidade das transações, que foram realizadas mediante uso de credenciais e dispositivo de segurança (itoken) exclusivos da cliente, argumentando ausência de falha na prestação do serviço e invocando a culpa exclusiva de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC). O apelante refutou, ainda, a aplicação da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça e negou a ocorrência de danos materiais ou morais.

Em réplica, a autora rebateu os argumentos defensivos, reiterando que o montante expressivo e a atipicidade das operações configuraram fortuito interno. Esclareceu, outrossim, que o saque de R\$ 17.640,66 realizado dias

após o crime (28/11/2023) não configurou consumo do empréstimo, mas sim um ato de boa-fé para amortizar o contrato fraudulento, mitigando o próprio prejuízo, conforme comprovado pelos documentos de fls. 55/57 e 60/62, que atestam a quitação antecipada de doze parcelas.

Encerrada a instrução processual, após determinação judicial para que o banco apelante trouxesse aos autos os extratos integrais da conta digital (ITI), o Juízo proferiu a r. sentença (fls. 213/220), a qual confirmou a tutela de urgência e julgou parcialmente procedente a demanda. O julgador *a quo* reconheceu a falha do sistema de segurança do banco ante as operações atípicas, caracterizando o fortuito interno.

A procedência parcial da ação, conforme dispositivo da r. sentença, consistiu em: 1) declarar a inexigibilidade do empréstimo de R\$ 26.121,69; 2) condenar a restituição de R\$ 5.708,91 a título de danos materiais, após a devida compensação entre o total das transações indevidas (R\$ 14.189,94) e o saldo remanescente do empréstimo (R\$ 8.481,03), valor este que permaneceu na posse da autora para amortização da dívida; 3) condenar ao pagamento de R\$ 10.000,00 por danos morais.

Em suas razões de apelação (fls. 224/244), o banco réu repisou as alegações da defesa, sustentando a ilegitimidade passiva e a ocorrência de fortuito externo. Insistiu na tese de regularidade das transações, dada a utilização de senhas e *itoken*, e defendeu a inexistência de falha na prestação do serviço. Impugnou a condenação por danos materiais e morais, requerendo a improcedência total da demanda. Subsidiariamente, pleiteou a reforma da sentença para que os juros de mora sobre a indenização por danos morais incidam apenas a partir do arbitramento.

A autora apresentou contrarrazões (fls. 250/254), requerendo o desprovimento do recurso e a manutenção integral da r. sentença.

O recurso, tempestivo e devidamente preparado (fls. 245/246), foi processado e remetido a esta Egrégia Corte.

VOTO

O recurso preenche os pressupostos de admissibilidade intrínsecos e extrínsecos, notadamente quanto à tempestividade e ao preparo recursal, razão pela qual deve ser conhecido.

Impõe-se, inicialmente, a rejeição da preliminar de ilegitimidade passiva arguida pelo apelante.

O apelante busca eximir-se da responsabilidade sob o argumento de que o evento criminoso (sequestro-relâmpago) ocorreu em via pública, sendo a segurança pública responsabilidade estatal. Contudo, a relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo, nos termos dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, e a própria discussão central não se limita ao local do crime, mas sim à **falha na segurança do serviço oferecido e operado pelo banco**,

culminando na efetivação de transações que causaram prejuízo direto à correntista.

Aplica-se ao caso a teoria da asserção, segundo a qual as condições da ação são aferidas *in status assertionis*, isto é, pela narrativa fática apresentada na petição inicial. Havendo alegação de que a falha no sistema de segurança da instituição financeira possibilitou as transações fraudulentas, o banco possui inegável pertinência subjetiva para figurar no polo passivo da demanda. A análise sobre a natureza do fortuito (interno ou externo) e, conseqüentemente, sobre a responsabilidade do fornecedor, confunde-se diretamente com o mérito.

No mérito, o recurso não comporta provimento.

A controvérsia principal reside em determinar a responsabilidade do apelante pela efetivação de operações bancárias (empréstimo e transferências) que foram realizadas mediante coação, após a autora ter sido vítima de sequestro-relâmpago.

A relação jurídica entre as partes é de consumo, nos termos dos arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, o que atrai a incidência de suas normas protetivas. Conforme o art. 14 do referido diploma, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços. Adicionalmente, o Superior Tribunal de Justiça consolidou, por meio da Súmula nº 479, 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.*”

Instituições financeiras, por força da realização de operações em massa, ficam suscetíveis a fatos como o retratado nos autos deste processo. A atividade normalmente desenvolvida pelos bancos implica risco para os direitos de outrem, porque a disponibilidade de recursos financeiros leva para o âmbito das atividades dos bancos o risco de golpes. Pode ser que, no passado, a atividade normalmente desenvolvida pelos bancos não implicasse risco para os direitos de outrem, mas, nos dias de hoje, a realidade é diferente. Em reforço, recorre-se ao escólio de Fábio Ulhoa Coelho (*Curso de Direito Civil*, volume 2, editora Saraiva, 2ª edição, páginas 387, 389 e 391-392):

"Fortuito – caso fortuito e de força maior são sinônimos (Fonseca, 1932:85/103), por isso uso apenas a primeira expressão – é todo evento desencadeador de danos em que não há culpa de ninguém. Caracteriza-se por sua imprevisibilidade ou inevitabilidade. (...)

Pode referir-se a fatos da natureza (enchentes, queda de raio, terremoto) ou humanos (produção em massa, prestação de serviços empresariais). (...) Quando objetiva a responsabilidade (...) apenas o fortuito natural descaracteriza a relação de causalidade. (...)

A excludente relacionada a culpa de terceiro, no

contexto da responsabilidade objetiva, envolve uma especificidade. Deve-se distinguir entre atos de terceiros internos e externos (cf. Dias, 1954, 2:360). Note-se que alguns autores preferem falar em fortuito interno ou externo (Rodrigues, 2002:178/179), ao tratar do mesmo assunto. De qualquer modo, apenas os externos são excludentes de responsabilidade.

A classificação do ato culposo de terceiro como interno ou externo depende do exame da atividade do demandado e das expectativas legítimas que ela desperta nas pessoas expostas aos seus riscos. Se o demandado explora atividade de que se espera certa garantia, será interno o ato culposo de terceiro que a frustra. Haverá, neste caso, responsabilização pelos danos decorrentes. De outro lado, se da atividade explorada pelo demandado não se espera determinada garantia, a frustração desta por culpa de terceiro configura ato externo. Aqui, opera-se a excludente da responsabilidade objetiva, e a vítima só pode demandar o causador culpado do dano."

Em relação a instituições financeiras, espera-se que haja segurança nas operações com seus clientes. Logo, caracteriza-se como interno o ato praticado por criminoso, que frustra a garantia de segurança. Portanto, esse ato de terceiro não se caracteriza como excludente de responsabilidade. O ato praticado por terceiro, quando frustra a garantia de segurança esperada das operações bancárias, é considerada fortuito interno, por se tratar de risco inerente à atividade econômica desenvolvida pela instituição financeira, não configurando, portanto, causa de exclusão de sua responsabilidade.

O ponto central que define a responsabilidade da instituição financeira não é a conduta do criminoso, mas a falha do sistema de segurança. O apelante insiste na tese de que o **sequestro-relâmpago** constitui fortuito externo, apto a romper o nexo causal e excluir sua responsabilidade. Entretanto, embora o evento de coação (o sequestro) tenha se iniciado em ambiente alheio à instituição financeira, o que, isoladamente, poderia ser classificado como fortuito externo, a possibilidade de **realização de operações atípicas de alto valor por meio dos sistemas do banco**, sem o devido monitoramento ou bloqueio preventivo, integra o risco da atividade bancária, caracterizando, assim, o fortuito interno. A vulnerabilidade do sistema de segurança frente a transações anômalas é risco intrínseco à atividade e, portanto, absorvido pelo fornecedor.

A argumentação do apelante de que as transações foram realizadas com autenticação (senhas e *itoken*) e que, por isso, seriam legítimas, desconsidera a flagrante atipicidade e a magnitude das movimentações realizadas, sobretudo quando contrastadas com o **perfil da cliente**. Conforme demonstrado nos autos, a autora é auxiliar de serviços, com renda mensal modesta. As operações contestadas – um empréstimo de cerca de R\$ 26 mil e transferências que somam mais de R\$ 19 mil – totalizam montante superior a R\$ 45.000,00, efetivadas em período de tempo exíguo (cerca de uma hora, no dia 09/11/2023, conforme fl. 58).

Tais movimentações não apenas superam em mais de quinze vezes a remuneração mensal da autora, mas também envolvem modalidades

(contratação de empréstimo vultoso via aplicativo) e destinatários (transferências para a conta digital ITI e, posteriormente, para terceiros, conforme fl. 180) que, em conjunto, configuram desvio abrupto e insustentável do padrão financeiro historicamente mantido pela cliente. A súbita contratação de empréstimo seguida imediatamente pela dispersão do valor em outras contas e transações, tudo isso em sequência, é um evidente **indicador de fraude** que deveria ter acionado os mecanismos de prevenção da instituição financeira.

Os sistemas de segurança dos bancos modernos possuem algoritmos sofisticados justamente para detectar esse tipo de comportamento anômalo. A ausência de qualquer intervenção, limitador ou bloqueio diante de risco tão manifesto na conduta operativa do correntista demonstra a falha na prestação do serviço e a ineficácia dos mecanismos de controle do apelante. A falha, neste contexto, não se deu meramente por permitir a transação via *itoken* ou senha (obtida sob coação), mas sim por permitir que uma transação de natureza e valor tão desproporcionais se concretizasse sem o mínimo de vigilância.

O dever do fornecedor não se esgota na oferta de senhas e *tokens*, mas se estende ao desenvolvimento de mecanismos de segurança capazes de identificar e bloquear transações que fujam ao padrão de comportamento do cliente, o que representa o núcleo da falha na prestação do serviço no presente caso. Portanto, o ato criminoso de terceiro só se consumou em razão da deficiência do sistema de monitoramento transacional do banco. Houve vício no serviço prestado pelo apelante (art. 14, § 1º, do CDC), o que atrai a aplicação da responsabilidade objetiva e afasta a alegação de culpa exclusiva de terceiro (fortuito externo), mantendo hígido o nexo de causalidade entre a conduta omissiva do fornecedor e o dano sofrido pela consumidora.

A existência de fortuito interno afasta a caracterização da excludente de responsabilidade. A jurisprudência consolidada do Superior Tribunal de Justiça, cristalizada na Súmula 479, acima transcrita, estabelece 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. A questão central para aplicação da súmula reside em definir se a fraude ocorreu no âmbito das operações bancárias, o que inequivocamente se verifica no caso concreto. As operações foram formalizadas através dos canais oficiais do banco, utilizando o aplicativo bancário, mediante processos de autenticação biométrica e senha pessoal, ou seja, dentro do sistema de segurança que a instituição financeira disponibiliza e controla.

Ademais, a simples alegação de que as operações exigiram senha pessoal ou biometria não é suficiente para afastar a responsabilidade da instituição financeira. O sistema bancário moderno dispõe de múltiplas camadas de segurança que vão muito além da autenticação inicial do usuário. Existem ferramentas tecnológicas amplamente disponíveis no mercado financeiro para monitoramento comportamental, detecção de anomalias transacionais, análise de velocidade de operações e identificação de padrões incompatíveis com o histórico do cliente. A falha do banco não reside na autenticação das operações individualmente

consideradas, mas na ausência de mecanismos de monitoramento que detectassem o conjunto de operações claramente anômalas.

O apelante questiona a condenação por danos materiais, alegando que houve a utilização do valor do empréstimo pela autora, que posteriormente sacou R\$ 17.640,66.

A r. sentença, contudo, avaliou com precisão os fatos e a documentação apresentada. A autora demonstrou (fls. 55/57 e 60/62) que o saque de R\$ 17.640,66 foi direcionado ao pagamento antecipado de 12 parcelas do empréstimo de R\$ 26.121,69, que havia sido contraído sob coação. Essa atitude da apelada, realizada dias após o crime, longe de comprovar a legitimidade da transação original, demonstra o esforço da cliente em minimizar os danos futuros decorrentes do débito fraudulento, em estrita observância ao princípio da mitigação do prejuízo próprio (*duty to mitigate the loss*), princípio fundamental no direito obrigacional.

De forma equitativa e para evitar o enriquecimento sem causa de qualquer das partes, a r. sentença declarou a inexigibilidade do empréstimo e condenou o banco a restituir o valor líquido de R\$ 5.708,91, resultado da compensação entre o prejuízo total (R\$ 14.189,94 em transferências e pagamentos não revertidos) e o saldo do empréstimo que, embora forçado, permaneceu na posse da autora ou foi utilizado para amortizar a dívida (R\$ 8.481,03).

A metodologia de cálculo e compensação adotada pelo Juízo de primeiro grau é irretocável e garante o restabelecimento do *status quo ante*, condenando o apelante apenas pelo valor do prejuízo efetivamente consolidado e não revertido.

Outrossim, a configuração do dano moral é inequívoca no presente caso e deve ser mantida.

A situação vivenciada pela autora foi de extremo sofrimento. A vítima teve de enfrentar a angústia de ver seu patrimônio comprometido por operações fraudulentas e a posterior inércia e resistência da instituição financeira em reconhecer a falha. Trata-se de abalo que transcende o mero dissabor e configura dano moral indenizável. A insistência do apelante em imputar a culpa à vítima e em manter a exigibilidade de débito contraído mediante coação, a despeito do relato policial e da evidente atipicidade das movimentações, agrava a ofensa moral e confirma a má prestação do serviço.

No que tange ao *quantum* indenizatório, o valor fixado de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) revela-se adequado e razoável. Tal montante cumpre os objetivos da reparação, quais sejam, compensar o sofrimento da vítima e servir de caráter pedagógico-punitivo ao ofensor, sem incorrer em enriquecimento sem causa. A quantia arbitrada observa os critérios de proporcionalidade e as peculiaridades do caso concreto, notadamente a gravidade do evento e o impacto financeiro e emocional causado à apelada, cuja capacidade econômica é limitada. A manutenção do valor é, portanto, medida de justiça.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O apelante pleiteia, subsidiariamente, que o termo inicial dos juros de mora incidentes sobre o valor da condenação moral seja alterado para a data do arbitramento da indenização, citando a jurisprudência para responsabilidade extracontratual.

Contudo, a responsabilidade do apelante decorre da falha na prestação de serviço contratado (responsabilidade contratual), conforme o Código de Defesa do Consumidor e a Súmula 479 do STJ. Em casos de responsabilidade contratual, nos termos do artigo 405 do Código Civil, os juros de mora são devidos a partir da citação válida.

Dessa forma, a r. sentença decidiu com acerto ao fixar a incidência dos juros de mora sobre a condenação por danos morais a partir da citação.

Em suma, todas as teses recursais apresentadas pelo apelante foram corretamente afastadas pelo Juízo de primeira instância. A responsabilidade do apelante é objetiva e a falha em prover um sistema de segurança capaz de identificar e bloquear operações financeiras flagrantemente atípicas e desproporcionais ao histórico e renda da cliente, mesmo que realizadas sob coação, consubstancia o fortuito interno, atraindo o dever de indenizar. O julgamento de parcial procedência, com a justa compensação dos valores e a condenação adequada por dano moral, deve ser integralmente mantido.

Em virtude do desprovimento do recurso e em cumprimento ao disposto no artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, majoram-se os honorários advocatícios sucumbenciais devidos pelo apelante em favor do patrono da apelada, elevando-os para 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação, mantida a base de cálculo fixada na sentença.

Ante o exposto, voto por negar provimento ao recurso.

Gustavo Santini Teodoro
Relator