



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000149646

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006126-88.2025.8.26.0223, da Comarca de Guarujá, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelada ROSA STOCCO GARCIA (JUSTIÇA GRATUITA).

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), MÔNICA SOARES MACHADO E LUIZ FERNANDO CARDOSO DAL POZ.

São Paulo, 27 de fevereiro de 2026.

THOMAZ CARVALHAES FERREIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1006126-88.2025.8.26.0223

RECORRENTE: BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.

RECORRIDO(A): ROSA STOCCO GARCIA

COMARCA DE ORIGEM: GUARUJÁ – 3ª VARA CÍVEL

JUIZ DE 1ª GRAU: DR. GUSTAVO GONÇALVES ALVAREZ

VOTO Nº 488

APELAÇÃO. CONTRATO BANCÁRIO. CONSUMIDOR. FRAUDE PRATICADA POR TERCEIROS NO INTERIOR DE AGÊNCIA BANCÁRIA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. REDUÇÃO DO MONTANTE FIXADO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME.

Trata-se de apelação interposta pela parte ré em ação de indenização por danos materiais e morais decorrentes de fraude praticada contra consumidora idosa, no interior de agência bancária, mediante coação por terceiros. Sentença de procedência para condenar a instituição financeira à restituição de R\$ 16.400,00 e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 15.000,00. A parte ré sustenta culpa exclusiva da vítima, existência de fortuito externo, validade das transações realizadas, inexistência de dano moral e pedido subsidiário de minoração do *quantum*.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO.

Consiste em verificar: (i) se há responsabilidade da instituição financeira pelas transações fraudulentas realizadas mediante coação dentro de seu ambiente; (ii) se o evento caracteriza fortuito interno; (iii) se há dever de restituição dos valores indevidamente movimentados; (iv) se estão configurados danos morais indenizáveis; (v) se o valor arbitrado a título de indenização extrapatrimonial comporta redução.

III. RAZÕES DE DECIDIR.

Configurada relação de consumo, aplica-se a responsabilidade objetiva, cabendo ao fornecedor demonstrar inexistência de defeito no serviço, culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, ônus do qual não se desincumbiu. A fraude ocorreu no interior de agência bancária, com movimentações atípicas ao perfil da correntista idosa e sob coação evidente, impondo-se reconhecer o fortuito interno. Houve falha na prestação do serviço, tanto pela ausência de mecanismos aptos a detectar operações incompatíveis com o perfil da cliente quanto pela omissão dos prepostos no atendimento presencial. Inversão do ônus da prova (CDC). Omissão na guarda e exibição das imagens. Danos morais configurados diante da elevada quantia subtraída, condição de idosa aposentada e da violação da confiança mínima esperada em ambiente bancário. Contudo, o valor fixado (R\$ 15.000,00) mostra-se acima dos parâmetros usualmente aplicados, justificando a redução pela metade.

IV. DISPOSITIVO E TESES.

Recurso parcialmente provido para reduzir a indenização por danos morais para R\$ 7.500,00.

Teses de julgamento: 1. Instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes praticadas por terceiros no interior de suas dependências, caracterizando fortuito interno.

2. A realização de operações atípicas e incompatíveis com o perfil de consumidora idosa, mediante coação de terceiros, revela falha na prestação do serviço e impõe o dever de restituição dos valores indevidamente movimentados. 3. Os danos morais são evidentes, mas o *quantum* reparatório deve ser reduzido para adequação aos parâmetros de proporcionalidade e razoabilidade.

Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 6º, VIII, e 14. Código de Processo Civil, art. 86. Lei nº 14.905/24.

Jurisprudência Citada: STJ , Súmulas 297 e 479; TJSP; Apelação Cível 1003725-31.2024.8.26.0198; Rel. Alexandre Coelho; j. 27/08/2025; TJSP; Apelação Cível 1031663-30.2022.8.26.0114; Rel. Mara Trippo Kimura; j. 31/01/2025; TJSP; Apelação Cível 1020031-81.2024.8.26.0002; Relator (a): Paulo Toledo; j. 22/01/2025.

VISTOS.

I - RELATÓRIO

Trata-se de recurso de apelação interposto pela parte ré contra r. sentença, cujo relatório adoto, que julgou procedentes os pedidos em ação de indenização por danos materiais e morais decorrentes de fraude praticada no interior da agência bancária, mediante coação exercida por terceiros contra consumidora idosa em situação de hipervulnerabilidade.

O juízo de origem entendeu configurada falha na prestação do serviço, reconhecendo: a responsabilidade objetiva do réu; fortuito interno, pois as transações foram realizadas dentro do ambiente bancário, com atuação negligente de prepostos; ausência de exibição das imagens internas da agência, cuja apresentação havia sido determinada, aplicando-se o art. 400 do CPC. Assim, condenou o réu ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 16.400,00, (dezesesseis mil e quatrocentos reais) e por danos morais de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).

O apelante sustenta, em síntese: culpa exclusiva da vítima, que teria ingerido medicamento fornecido por desconhecidas; ocorrência de fortuito externo; inexistência de falha na prestação do serviço, pois as transações foram realizadas com cartão, senha e biometria da correntista; inexistência de dano moral; pedido final de improcedência da demanda ou, subsidiariamente, redução do *quantum* indenizatório.

Em contrarrazões, a parte apelada requer a manutenção integral da sentença, argumentando que o golpe ocorreu dentro da agência, com movimentações vultosas e atípicas, a consumidora é idosa e hipervulnerável e o banco não apresentou as gravações internas.

É o relatório do essencial.

II - VOTO

A controvérsia cinge-se a analisar a responsabilidade civil da instituição financeira por transações bancárias realizadas sob coação, dentro da agência e em caixas eletrônicos do próprio estabelecimento, envolvendo cliente idosa e hipervulnerável.

O recurso comporta parcial provimento.

Trata-se de relação de consumo, nos termos da Súmula 297, STJ: "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*".

Inverte-se o ônus da prova, diante da verossimilhança das alegações iniciais da parte mais frágil (art. 6º, VIII, Código de Defesa do Consumidor):

***“1- Só se pode falar de inversão do ônus da prova quando o juiz está decidindo o processo e após aplicar as regras de valoração das provas. 2- A inversão do ônus da prova é regra de julgamento, e não regra de prova. 3- É equivocado o entendimento de que a inversão do ônus da prova se aplica quando a prova está sendo colhida. 4- Defende-se a tese de que é desnecessário aviso prévio ao fornecedor de produtos e serviços de que poderá haver ou haverá “inversão do ônus da prova” e, portanto, não há falar-se em momento de tal aviso ou mesmo da ocorrência de eventual ferida ao princípio constitucional da ampla defesa. 5- Na verdade, há um problema semântico. Não se trata, na verdade, de “inversão do ônus da prova”, já que nada é invertido, em termos da prova. O que se dá é que, no momento de julgar, o magistrado está autorizado, como último recurso, a “inverter a regra comum de distribuição do ônus da prova” (MONNERAT, Carlos Fonseca. “Ciência às partes sobre a inversão do ônus da prova”, in Cadernos Jurídicos nº 24, novembro-dezembro/2004. Escola Paulista da Magistratura: São Paulo, p. 101-110).*”**

O artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, independentemente da existência de culpa. O §1º do referido dispositivo preceitua que o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração circunstâncias relevantes: (i) o modo de seu fornecimento; (ii) o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam; (iii) a época em que foi fornecido. O §3º prevê que o fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste, ou demonstrar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

A jurisprudência consolidada do Superior Tribunal de Justiça, consubstanciada na Súmula 479, 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 instituição financeira apelante sustenta tratar-se de fortuito externo, excludente de responsabilidade. Contudo, tal argumentação não prospera, por razões que evidenciam a falha no seu sistema de segurança.

A narrativa dos autos demonstra transações vultosas (pág. 44): transferência no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) e saques de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) e R\$ 1.400,00, (mil e quatrocentos reais), movimentações totalmente atípicas ao perfil da consumidora idosa, que contava com 77 anos na data do fato, e efetuadas no interior da agência, em caixas eletrônicos, com presença de pessoa não identificada acompanhando a vítima.

O dever de segurança das transações não se exaure na mera exigência de senha ou biometria, impondo-se ao fornecedor a manutenção de mecanismos eficazes de detecção de anomalias e prevenção de fraudes, aptos a identificar operações incompatíveis com o perfil do consumidor.

As transações fraudulentas foram consumadas no interior da agência bancária, mediante atendimento presencial por preposto do banco e em caixas eletrônicos, sem que houvesse qualquer questionamento ou acionamento de mecanismos de segurança, não obstante a manifesta atipicidade das operações e do inusitado acompanhamento da cliente fragilizada.

Não se trata de evento ocorrido em via pública, distante do controle da instituição financeira, mas sim de fraude perpetrada no âmbito das operações bancárias, configurando inequívoco **fortuito interno**.

Ainda que a fraude tenha sido orquestrada, protagonizada e executada por terceiros alheios ao quadro do banco requerido, sua concretização somente se tornou possível em razão da falha na prestação do serviço, ao permitir que, no interior da própria agência, indivíduos mantendo a autora sob coação realizassem sucessivas operações bancárias, incompatíveis com o perfil da correntista.

Descabe cogitar de culpa exclusiva da vítima ou em ato de terceiro aptos a romper o nexo causal. Houve concorrência de omissão bancária, transformando o evento em fortuito interno, absorvido pelo risco da atividade.

Além disso, regularmente intimado, o apelante deixou de apresentar gravações sob alegação de expiração do prazo de guarda, ainda que a ciência da iminente litigiosidade fosse inequívoca.

Assim, comprovada a fraude de que foi vítima a parte autora, envolvendo a realização de empréstimo e saques não autorizados em conta mantida junto ao banco requerido e evidenciada a falha na prestação dos serviços que concorreu para a consumação do ilícito, impõe-se a restituição dos valores transferidos e sacados.

Conforme precedentes deste E. Tribunal:

APELAÇÃO. MOVIMENTAÇÃO EM CONTA BANCÁRIA. SITUAÇÃO DE SEQUESTRO-RELÂMPAGO PRATICADA CONTRA A PARTE AUTORA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. RECURSO DO RÉU IMPROVIDO. I. Caso em Exame.

*Ação de indenização por danos materiais e morais devido a transação financeira realizada mediante sequestro-relâmpago, em que a parte autora foi conduzida à agência bancária e obrigada a efetuar transferência de valores. Parte ré condenada a restituir os valores e pagar indenização por dano moral. - II. Questão em Discussão. A questão em discussão consiste em (i) determinar a responsabilidade da instituição financeira pelos danos decorrentes da operação bancária realizada durante o sequestro-relâmpago e (ii) verificar a ocorrência de danos morais indenizáveis. - III. Razões de Decidir. A relação jurídica é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor. As instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes e delitos praticadas por terceiros, conforme entendimento consolidado e jurisprudência do STJ. Consumidor que foi vítima de sequestro-relâmpago e conduzido à agência bancária para transferir valores aos criminosos. Movimentação realizada que destoia do perfil do correntista. Ré que não demonstrou possuir mecanismos adequados de segurança, permitindo transação vultuosa de quantia. Funcionários que não se mostraram aptos a impedir o desenrolar da ação criminosa. Falha no sistema de segurança da instituição financeira. Responsabilidade objetiva, conforme art. 14 do CDC. Aplicação da Súmula 479 do STJ. Inexistência de prova de que o correntista tenha agido com culpa exclusiva a caracterizar excludente de responsabilidade. – **NEGARAM PROVIMENTO AO RECURSO.** (TJSP; Apelação Cível 1003725-31.2024.8.26.0198; Relator (a): Alexandre Coelho; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Franco da Rocha - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/08/2025; Data de Registro: 27/08/2025)*

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. RECURSO PROVIDO. I. Caso em Exame 1. Ação de ressarcimento por danos materiais e morais movida contra Banco Bradesco S.A. A autora alega terem sido vítima de sequestro-relâmpago, resultando em transações bancárias fraudulentas. Requerem a restituição dos valores e compensação por danos morais. Julgamento procedente. Apelação do Banco réu. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade das instituições financeiras pelos danos por operações realizadas durante sequestro relâmpago. III. Razões de Decidir.

3. As instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes e delitos praticados por terceiros, conforme art. 14 do CDC e Súmula nº 479 do STJ. 4. As movimentações financeiras atípicas deveriam ter sido bloqueadas pelos sistemas de segurança dos bancos, sobretudo no caso em que realizadas em agência. Não o fazendo, houve falha no serviço. 5. Danos morais caracterizados. Desfalque elevado que afetou a subsistência da idosa, com parcos rendimentos. Importe bem fixado, à vista da proporcionalidade e razoabilidade. IV. Dispositivo 5. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1031663-30.2022.8.26.0114; Relator (a): Mara Trippo Kimura; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Campinas - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/01/2025; Data de Registro: 31/01/2025)

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA. "SEQUESTRO RELÂMPAGO". TRANSAÇÕES FRAUDULENTAS. AÇÃO IMPROCEDENTE. APELO DA PARTE AUTORA. I. CASO EM EXAME: trata-se de ação declaratória e indenizatória, julgada improcedente em primeiro grau. A autora apela, apontando para nulidades, bem como para a falha na prestação dos serviços bancários do réu, ao permitir a ocorrência de transações atípicas dentro de sua própria agência, quando era vítima de extorsão. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: (i) verificar se houve cerceamento de defesa e se a sentença foi devidamente fundamentada; e (ii) analisar se há responsabilidade do banco réu pela fraude perpetrada, bem como a extensão dos danos sofridos pela autora. III. RAZÕES DE DECIDIR: preliminares rechaçadas, não havendo cerceamento de defesa pela não realização de todas as provas perseguidas, quando as existentes já eram suficientes para o convencimento do julgador. Decisão que, ademais, ainda que de maneira implícita, enfrentou todos os argumentos tecidos pela autora. Análise das nulidades suscitadas que, ademais, fica prejudicada em razão da procedência da ação. Instituição bancária que autorizou transações fraudulentas que destoavam do perfil de sua cliente, dentro de seu próprio estabelecimento. Banco réu que responde objetivamente pela falha na prestação de seus serviços, evidenciada na hipótese dos autos. Instituição financeira que deve suportar, pois, todos os danos causados à autora, nos termos do que disciplina o art. 14, caput, do CDC.

Inexigibilidade do empréstimo contratado pelos criminosos e devolução dos valores indevidamente retirados da conta da autora. Danos morais que, da mesma forma, ficaram evidenciados na hipótese, eis que, além da infeliz experiência, viu-se a autora obrigada a acionar o Poder Judiciário, a fim recuperar o prejuízo, evitar novas cobranças e cancelar a inscrição indevida em cadastro de maus pagadores. IV. DISPOSITIVO: preliminares rejeitadas e, no mérito, provido o recurso. Inversão dos ônus sucumbenciais. (TJSP; Apelação Cível 1020031-81.2024.8.26.0002; Relator (a): Paulo Toledo; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro Regional II - Santo Amaro - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/01/2025; Data de Registro: 22/01/2025)

A indenização por danos morais é de rigor; a autora sofreu a subtração de importes significativos de sua conta bancária em decorrência das operações indevidas.

Trata-se de pessoa com mais de 77 anos de idade, aposentada, com rendimento mensal de R\$ 1.518,00 (mil e quinhentos e dezoito reais) (pág. 46), de modo que a quantia indevidamente retirada compromete, de forma evidente, sua subsistência.

Mostra-se inequívoco o sofrimento experimentado, caracterizado por angústia acentuada e sensação de impotência diante da instituição financeira.

Sobre o tema e em conformidade com a melhor doutrina:

“Para a obtenção da indenização pelo dano moral puro não se exige a comprovação dos reflexos patrimoniais” (Wladimir Valler, “A Reparação do Dano Moral no Direito Brasileiro”, 3ª ed., 1995, E.V. Editora Ltda., pág. 145).

Extrai-se do seguinte e tradicional Enunciado:

STJ Súmula nº 37: “São cumuláveis as indenizações por dano material e dano moral oriundos do mesmo fato.”

O arbitramento deve ser fundado na teoria do desestímulo e no princípio da razoabilidade (art. 944, CC):

“Para se educar o ofensor no caso dos autos, qual seria a quantidade de moeda suficiente à reflexão que é um dos escopos da ordem indenizatória? Além da imensa dificuldade de se conhecer a justa cifra, acresce que se estabelecida aleatoriamente, poderia representar um prêmio indevido ao ofendido, diante da possibilidade de lhe ser concedida importância que modificará totalmente suas condições normais de vida, indo a indenização muito além da recompensa ao desconforto, ao desgosto, aos efeitos do gravame suportado. Ao Juiz, pois, dentro da contida e prudente conduta, se incumbe a tarefa de encontrar valor, obediente às condições já explicadas, sem marcar qualquer dos litigantes pelo favorecimento ou desfavorecimento” (JTJ - LEX 142/104).

Contudo, embora configurada a ofensa extrapatrimonial, a quantia fixada pelo juízo de origem revela-se superior aos parâmetros usualmente adotados por esta Corte em hipóteses análogas.

A reparação deve observar os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, de modo a atender à finalidade compensatória e pedagógica da medida, sem importar em enriquecimento sem causa ou descompasso com a extensão do abalo efetivamente suportado.

Consideradas as circunstâncias específicas do caso, notadamente a natureza do ilícito, o tempo de duração dos transtornos, mostra-se adequada a redução do montante arbitrado à metade, preservando-se a função reparatória do instituto sem extrapolar os limites do que se revela juridicamente suficiente.

Ante o exposto, pelo voto **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, tão somente para reduzir a indenização por danos morais ao valor de R\$ 7.500,00 (sete mil e quinhentos reais), sem reciprocidade sucumbencial (Súmula 326/STJ) e com correção monetária deste arbitramento (Súmula 362/STJ), mantendo-se a r. sentença no restante.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Conforme previsto no **Tema 1.368/STJ**, aplica-se a taxa SELIC, englobando simultaneamente a correção monetária e juros de mora, até 29/08/2024. Após, com a vigência da **Lei nº 14.905/2024**, a atualização monetária será feita pelo IPCA (ou índice que vier a substituí-lo), enquanto os juros serão calculados pela SELIC, deduzido o índice de correção (artigos 389, parágrafo único e 406, ambos do Código Civil).

Sem majoração dos honorários advocatícios, em razão do parcial provimento (Tema Repetitivo 1.059/STJ).

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes poderá ensejar a imposição da multa prevista pelo artigo 1026, §2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas 211 do Superior Tribunal de Justiça e 282 do Supremo Tribunal Federal).

THOMAZ CARVALHAES FERREIRA

Relator