



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000253702**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007875-43.2024.8.26.0008, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelado MARCELINO FORTUNATO XAVIER JUNIOR.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO (Presidente), JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA E WALTER FONSECA.

São Paulo, 23 de março de 2026.

**CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO Nº: 1007875-43.2024.8.26.0008

COMARCA DE SÃO PAULO

APELANTE: BANCO DO BRASIL S/A

APELADO: MARCELINO FORTUNATO XAVIER JUNIOR

JUÍZA: MARCIA CARDOSO

**Voto nº 3121**

APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SEQUESTRO RELÂMPAGO. EXTORSÃO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA Preliminares de não conhecimento, deduzidas pelo autor em sede de contrarrazões, afastadas. MÉRITO. Autor vítima de sequestro relâmpago, coagido a fornecer senhas bancárias sob ameaça, ocasião em que criminosos realizaram transferências via PIX (R\$ 1.000,00 não ressarcidos) e compras com cartão de crédito (R\$ 9.787,00 não estornados), totalizando R\$ 10.787,00 – Operações atípicas, destoantes do perfil do cliente, não detectadas pelo sistema de segurança do banco – Falha na prestação de serviço caracterizada pela ausência de mecanismos eficazes para bloquear transações irregulares, configurando fortuito interno (Súmula 479/STJ). Responsabilidade objetiva do banco réu nos termos do art. 14 do CDC. Condenação ao ressarcimento integral dos danos materiais, com correção monetária e juros moratórios. Dano moral não configurado, ante a ausência de lesão efetiva à honra ou imagem do autor, restringindo-se ao mero dissabor. Recurso parcialmente provido.

Trata-se de recurso de apelação (fls. 344/370) interposto contra a r. sentença de fls. 338/341 dos autos da *ação de indenização por danos materiais e morais*<sup>1</sup> ajuizada por MARCELINO FORTUNATO XAVIER JUNIOR em face de BANCO DO BRASIL S/A, por meio da qual o MM. Juiz julgou procedentes os pedidos iniciais, nos seguintes termos: *Ante o exposto, e por tudo que nos autos consta, com fundamento no artigo 487, I do CPC, JULGO PROCEDENTE a ação ajuizada por MARCELINO FORTUNATO XAVIER JÚNIOR em face de BANCO DO BRASIL S/A para condenar o réu ao ressarcimento da quantia de R\$10.787,00, acrescida de*

---

<sup>1</sup> R\$ 20.787,00 em maio de 2024.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*correção monetária desde o desembolso e juros moratórios de 1% ao mês a contar da citação, bem como ao pagamento de R\$10.000,00, a título de indenização por danos morais, acrescidos de correção monetária a partir da data do arbitramento (Súmula 362 do STJ) e de juros moratórios de 1% ao mês, a contar da citação. Em razão da sucumbência, arcará a parte ré com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que fixo em 10% do valor da condenação. P.R.I.C.*

Recorre o réu (fls. 344/370).

Recurso tempestivo, preparado (fls. 371/372), respondido em fls. 376/396 (com preliminar de não conhecimento por ofensa ao princípio da dialeticidade e inovação recursal).

É o relatório.

FUNDAMENTO E VOTO.

Narra o autor, na inicial, que, vítima de sequestro relâmpago, foi coagido a fornecer senhas e realizar operações bancárias sob grave ameaça, situação em que o réu Banco do Brasil S/A, instituição financeira com quem mantém relação consumerista, não adotou mecanismos de segurança suficientes para impedir operações fraudulentas e destoantes do perfil do cliente, caracterizando falha na prestação do serviço; que a jurisprudência dos Tribunais Superiores e a Súmula 479 do STJ reconhecem a responsabilidade objetiva da instituição bancária pelos danos decorrentes de fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias, especialmente em casos de fortuito interno, não se afastando pelo fato de terceiro; que a falha do banco réu em monitorar e bloquear operações incompatíveis com o histórico do autor resultou em danos materiais, consistente em perda pecuniária efetiva por transferências via PIX (R\$ 1.000,00 não ressarcidos) e compras realizadas por terceiros no cartão de crédito (R\$ 9.787,00 não estornados), totalizando R\$ 10.787,00; que a situação também configurou



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dano moral *in re ipsa*, justificando indenização por abalo à honra e à imagem do autor, além de causar transtornos e insegurança; que é de rigor a aplicação do Código de Defesa do Consumidor (art. 14, CDC), bem como a inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, CDC), dada a hipossuficiência do autor e a necessidade de facilitação de sua defesa. Pede “A) *A Procedência da presente demanda, com a conseqüente condenação da instituição financeira BANCO DO BRASIL S/A ao pagamento de indenização por danos materiais em favor do Autor no valor R\$ 10.787,00 (dez mil, setecentos e oitenta e sete reais), com os acréscimos legais – atualização monetária e juros de mora a partir do desembolso, em razão da falha de segurança consubstanciada na autorização de operações fora do padrão de consumo do Requerente, referentes a transação realizada pelos marginais via PIX no valor de R\$ 1.000,00 (um mil reais) que não foram ressarcidos pelo Requerido, além das compras não reconhecidas pelo Autor realizadas pelos sequestradores via cartão de crédito, no valor de R\$ 9.787,00 (nove mil, setecentos e oitenta e sete reais) que não foram canceladas pela instituição financeira e que, por essa razão, por precaução (conforme fundamentação), foram pagos pelo Requerente, devendo tais valores serem também ressarcidos pela instituição financeira. B) A condenação da instituição financeira BANCO DO BRASIL S/A ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais); C) A condenação do Réu ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios a serem arbitrados no patamar de 20%, sobre o valor da condenação. D) O reconhecimento da relação consumerista e a correspondente incidência da Lei 8.078/90 à presente demanda, especialmente os elencados no artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, conforme fundamentação; E) A inversão do ônus da prova, segundo os ditames do artigo 6º, inciso, VIII, do Código de Defesa do Consumidor (...)*”

Após contestação, com documentos (fls. 64/131) e réplica (fls. 315/328), sem interesse das partes na produção de outras provas, sobreveio a r. Sentença recorrida, entendendo o MM Juiz que, diante da relação consumerista entre as partes e do sequestro relâmpago sofrido pelo autor, o Banco do Brasil S/A apresentou falha na prestação dos serviços bancários ao não detectar e impedir operações atípicas e



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

suspeitas, as quais destoavam do perfil do correntista. Assim, aplicando o Código de Defesa do Consumidor e à luz da responsabilidade objetiva do banco, condenou-o ao ressarcimento integral de R\$10.787,00 a título de danos materiais, acrescidos de correção monetária e juros moratórios, bem como à indenização por danos morais no valor de R\$10.000,00, também corrigida e acrescida de juros, além do pagamento das custas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação.

Diante do julgamento de procedência, insurge-se o réu, alegando, em síntese, que a MM. Juíza incorreu em erro ao condená-lo ao ressarcimento de danos materiais e morais, diante da inexistência de ato ilícito ou falha na prestação de serviço por parte da instituição financeira; que as operações bancárias contestadas foram realizadas mediante o uso efetivo do cartão com chip e senha pessoal do correntista, sendo a responsabilidade exclusiva do próprio titular ou de terceiros, conforme disposto nas cláusulas contratuais e na jurisprudência pátria, especialmente à luz do art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, que afasta a responsabilidade do fornecedor de serviços caso restem comprovados defeito inexistente ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro; que o autor não comprovou o nexo causal entre a conduta do banco e o dano alegado, tampouco demonstrou hipossuficiência ou verossimilhança para ensejar a inversão do ônus da prova; que a pretensão de dano moral não encontra respaldo nos autos, tratando-se de mero aborrecimento, sem lesão efetiva à personalidade do apelado; que, mesmo em caso de eventual condenação, a correção monetária e os juros moratórios devem ser calculados com base no IPCA e na taxa Selic, conforme determina a Lei nº 14.905/2024; que a condenação em honorários advocatícios deve ser afastada, por ausência de comportamento censurável do banco e aplicação do princípio da causalidade. Pede *“seja o recurso interposto CONHECIDO e PROVIDO, para o fim de reformar a r. sentença, para o reconhecimento de culpa de terceira e da inexistência de falha na prestação de serviço pelo banco Apelante, sendo julgada*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*a demanda TOTALMENTE IMPROCEDENTE quanto a condenação da parte Apelante em danos de ordem moral e material; por derradeiro, requer também a condenação da parte adversa ao pagamento das custas processual e honorário advocatícios (...).”*

De início, não comporta acolhimento a alegação preliminar, deduzida pelo réu em sede de contrarrazões, de não conhecimento do recurso.

De acordo com o princípio da dialeticidade, compete à parte recorrente veicular os motivos para a reforma do pronunciamento judicial impugnado; no caso dos autos, vê-se que a apelante efetivamente direcionou a sua argumentação para o que consta da sentença apelada, promovendo a exposição dos fatos e do direito e apresentando os elementos que ensejariam, a seu ver, a reforma do *decisum*, com explícita delimitação dos seus pedidos.

Ademais, as teses articuladas nas razões de apelação encontram correspondência à contestação de fls. 64/95; é dizer, ainda que tenham sido escritas de forma distinta, não é o bastante para configurar inovação recursal e supressão de instância.

Conhecido, o recurso comporta parcial provimento.

A lide versa sobre relação de consumo (artigos 2º e 3º do CDC), estabelecendo a lei o dever do fornecedor se pautar com diligência na execução de seus serviços, prevenindo a ocorrência de danos ao consumidor art. 6º inciso VI); verificado o dano, é objetiva a responsabilidade do fornecedor pela reparação (artigo 14), favorecendo o consumidor a inversão do ônus da prova (artigo 6º inc. VIII).

Assim, dentro da sistemática trazida pela lei consumerista, a ação delituosa de terceira pessoa que se utiliza, fraudulentamente, de dados ou documentos do consumidor não é capaz de excluir a responsabilidade da instituição ré, que, descurando-se de seu cuidado objetivo, agiu culposamente ao não empregar os cuidados de fiscalização devidos para garantir a segurança no fornecimento de seu serviço.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Com efeito, a atividade exercida pelo réu constitui atividade de risco. Assim, diante das fraudes que se repetem dia a dia, e da necessidade de as fornecedoras prestarem serviços adequados e seguros, cumpre-lhes dotar seu empreendimento de equipamentos e sistemas seguros e adequados para prevenir danos. Se o requerido não consegue equipar-se e aparelhar seu empreendimento para operar em atividade tão competitiva e arriscada e oferece serviços deficientes, assume a obrigação de arcar com os prejuízos daí decorrentes.

No caso concreto, a fraude constatada, cuja ocorrência é incontroversa, insere-se no risco inerente à atividade econômica do réu, não elidindo sua responsabilidade pelos danos advindos ao consumidor.

A respeito, válido trazer à baila o entendimento sumulado pelo C. STJ na Súmula 479:

*“SÚMULA 479 - As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.*

Destarte, para se eximir da responsabilidade que, como mencionado, é objetiva, impunha-se ao réu o ônus de demonstrar a inexistência ou impossibilidade de fraude, fato incorrente à espécie.

Nesse sentido orientação consolidada do Colendo Superior Tribunal de Justiça:

*DIREITO PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SAQUES SUCESSIVOS EM CONTA CORRENTE. NEGATIVA DE AUTORIA DO CORRENTISTA. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. - É plenamente viável a inversão do ônus da prova (art. 333, II do CPC) na ocorrência de saques indevidos de contas-correntes, competindo ao banco (réu da ação de indenização) o ônus de provar os fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito do autor. - Incumbe ao banco demonstrar, por meios idôneos, a inexistência ou impossibilidade de fraude, tendo em vista a notoriedade do reconhecimento da possibilidade de violação do sistema eletrônico de saque por meio de cartão bancário e/ou senha. - Se foi o cliente que retirou o dinheiro, compete ao banco estar munido de instrumentos tecnológicos seguros para provar de forma inegável tal ocorrência. Recurso*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*especial parcialmente conhecido, mas não provido* (REsp 727.843-SP, Rel. Ministra Nancy Andrihgi, J. 15/12/2005, DJ de 01/02/2006, p. 553)

Ocorre que, a respeito, o réu não produziu prova suficiente nos autos, deixando de demonstrar que no momento da autorização das transações tenha procedido com o mínimo de diligência.

É incontroverso que, no dia 28 de fevereiro de 2024, o autor, cliente do Banco do Brasil S/A, foi surpreendido por dois indivíduos armados enquanto trafegava pela Avenida Moita Bonita, em São Paulo/SP, sendo coagido a entregar seus cartões bancários, documentos e aparelho celular; em seguida, sob ameaça, foi obrigado a desbloquear o dispositivo e fornecer as senhas, ocasião em que um terceiro criminoso, portando maquineta leitora de cartões, ingressou no veículo para realizar diversas operações bancárias fraudulentas, incluindo transferências via PIX e compras com cartão de crédito, totalizando valores significativos.

Após a consumação das transações, o autor foi liberado na Rua Santa Bernardete, Jardim Nair, tendo, em seguida, comunicado imediatamente o banco para solicitar o ressarcimento dos valores movimentados pelos sequestradores. O Banco do Brasil S/A restituiu parcialmente os valores, limitando-se ao ressarcimento de apenas uma das transferências PIX, e negou o cancelamento das demais operações, o que obrigou o autor a pagar a fatura do cartão de crédito em 3 de abril de 2024 para evitar transtornos adicionais, diante da resistência da instituição financeira em reconhecer a total responsabilidade pelo evento danoso.

O banco réu possui o dever de verificar operações suspeitas, atípicas e alheias ao perfil de consumo do correntista, de modo a prevenir a concretização de fraudes.

Assim, era de se esperar maior cautela do banco ao permitir a transação em tela, inclusive eventual bloqueio desta, ou contato do banco para confirmação da solicitação, uma vez que as transações



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

foram, inclusive, realizadas depois de encerrado o expediente bancário (fls. 3/4, 34/35, 43). Não foi observado, no entanto, qualquer procedimento básico de segurança para concretização da operação, o que revela falha na prestação dos serviços, notadamente porque o valor das transações realizadas (transferências sequenciais via PIX, totalizando R\$ 4.000,00, sendo uma transferência de R\$ 3.000,00 e outra de R\$ 1.000,00 – fls. 43 e diversas compras com cartão de crédito do autor, totalizando R\$ 9.787,00, realizadas por meio de uma maquineta de cartões trazida pelos criminosos – fls. 4) destoava completamente do perfil de gastos do autor.

Conforme extratos bancários às fls. 43/48 e faturas de cartão de crédito às fls. 49/56, o autor não costumava fazer transações de valor significativo. Sendo assim, era de incumbência da instituição financeira a checagem, em tempo real, da regularidade da transação, sobretudo porque fugia ao padrão de gastos do consumidor, conforme os documentos que instruíram a petição inicial.

O sistema de detecção de fraude deveria ser acionado automaticamente, impedindo que a operação se ultimasse. No mínimo, deveria ter sido confirmado junto ao autor, se era a vontade dele realizar tal operação.

A fraude verificada, como já dito, insere-se no risco inerente à atividade econômica do requerido, por se tratar de instituição bancária, não elidindo a responsabilidade desta pelos danos advindos ao consumidor, à luz da teoria do risco profissional, nos termos do art. 927, parágrafo único, do Código Civil.

Nessa senda, muito embora o autor tenha sido constrangido mediante violência ou grave ameaça a fornecer seus dados bancários, incluindo a senha, infere-se a falha do réu na prestação do serviço, porque deixou de tomar as cautelas necessárias, advindo a violação de um dever contratualmente assumido, de gerir e garantir a segurança do sistema bancário a seus clientes.

Tal é a orientação que se consolidou no C. STJ:

**RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. NÃO OCORRÊNCIA. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. GOLPE DE ENGENHARIA SOCIAL. FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. OPERAÇÕES REALIZADAS. CIRCUNSTÂNCIAS. ANÁLISE. NECESSIDADE. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEFEITO CONFIGURADO.**

1. A controvérsia principal dos autos resume-se a saber se as instituições bancárias estão obrigadas a desenvolver mecanismos inteligentes de prevenção e bloqueio de fraudes, capazes de identificar comportamentos atípicos e agir rapidamente para evitar prejuízos.

2. Não há falar em negativa de prestação jurisdicional se o tribunal de origem motiva adequadamente sua decisão, ainda que de forma sucinta, solucionando a controvérsia com a aplicação do direito que entende cabível à hipótese, apenas não no sentido pretendido pela parte.

3. De acordo com a orientação emanada da Súmula nº 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.

4. A responsabilidade das instituições bancárias somente poderá ser afastada se comprovada a inexistência de defeito na prestação do serviço ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, a teor do disposto no § 3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

5. Constitui atribuição das instituições financeiras criar mecanismos capazes de identificar e coibir a prática de fraudes e de mantê-los em constante aprimoramento, em virtude do dever de gerir com segurança as movimentações de dinheiro dos seus clientes e do elevado grau de risco da atividade por elas desempenhada.

6. Se o serviço não fornece a segurança que dele se pode esperar, levando em consideração o modo do seu fornecimento e o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam, é ele defeituoso, nos termos do § 1º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

7. Uma vez comprovada a hipótese de vazamento de dados por culpa da instituição financeira, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Hipótese descartada no caso concretamente examinado.

8. Para a identificação de possíveis fraudes, os sistemas de proteção contra fraudes desenvolvidos pelas instituições bancárias/de pagamento devem considerar: i) as transações que fogem ao perfil do cliente ou ao seu padrão de consumo; ii) o horário e local em que as operações foram realizadas;

iii) o intervalo de tempo entre uma e outra transação; iv) a sequência das operações realizadas; v) o meio utilizado para a sua realização; e vi) a contratação de empréstimos



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

atípicos em momento anterior à realização de pagamentos suspeitos. Enfim, diversas circunstâncias que, conjugadas, tornam possível ao fornecedor do serviço identificar se determinada transação deve ou não ser validada.

**9. A validação de operações suspeitas, atípicas e alheias ao perfil de consumo do correntista deixa à mostra a existência de defeito na prestação do serviço, a ensejar a responsabilização das instituições financeiras.**

10. Sentença de parcial procedência do pedido fundada: a) na divergência entre o padrão de consumo do autor e as sucessivas transações de alto vulto em pouco mais de 10 (dez) minutos; b) na falta de atuação preventiva ou inibitória do banco réu; c) na temerária opção negocial do banco ao autorizar, de imediato, empréstimos e pagamentos de alto valor; d) na necessidade de atuação preventiva da instituição financeira ao detectar operações suspeitas e incomuns; e e) na ausência de meios para coibir operações vultuosas na conta do autor, fora de seu padrão de consumo ordinário e sem o uso de um sistema antifraudes eficiente.

11. Recurso especial provido.

(REsp n. 2.229.519/DF, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 7/10/2025, DJEN de 13/10/2025 – destaques nossos.)

Inafastável, pois, a responsabilidade da instituição bancária pela reparação dos danos materiais sofridos pelo autor.

É como entende esta Câmara:

**AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS C/C RESTITUIÇÃO DE VALORES – ROUBO DE APARELHO DE TELEFONIA MÓVEL CONTENDO O APLICATIVO DO BANCO, COM EXTORSÃO PARA O FORNECIMENTO DAS SENHAS BANCÁRIAS - PROCEDÊNCIA – PRETENSÃO DE REFORMA – DESCABIMENTO NO CASO – Conquanto inegável a ação criminosa na subtração de valores da conta corrente da autora, inclusive limite de crédito, é constatada a existência de fortuito interno do banco depositário quando as transações espúrias revelem inegável desvio de utilização da correntista, com inequívocos indícios de fraude, pelo que torna a casa bancária responsável pelos danos causados à consumidora por falha de segurança nos serviços disponibilizados - Sentença mantida - Recurso desprovido.**

(TJSP; Apelação Cível 1002156-64.2023.8.26.0348; Relator (a): Walter Fonseca; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mauá - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/03/2025; Data de Registro: 14/03/2025 -



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

destaques nossos)

Não faz jus, porém, o autor, à indenização por dano moral.

No caso concreto, o abalo moral sofrido pelo autor decorreu da ação criminosa, não se extraindo da falha de serviço por parte do requerido maiores consequências, senão aborrecimento decorrente do próprio fato, que resta inconfundível com situação constrangedora e vexatória.

Nesse sentido, o precedente:

**APELAÇÃO. BANCÁRIOS. SEQUESTRO RELÂMPAGO. TRANSAÇÕES INCOMPATÍVEIS COM O PERFIL DE GASTOS DO AUTOR. CONDENAÇÃO EM DANOS MATERIAIS MANTIDA. AFASTADA A CONDENAÇÃO MORAL. RECURSO PROVIDO EM PARTE. I – Caso em exame: Apelação interposta por instituição financeira contra sentença que julgou procedente ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. restituição de valores. Autor vítima de sequestro relâmpago durante o qual foi coagido a contratar empréstimos bancários. Sentença que declarou inexigíveis os empréstimos, determinou a restituição das parcelas pagas e condenou em indenização por danos morais fixada em R\$ 10 mil. II – Questão em discussão: Responsabilidade da instituição financeira por empréstimo contratado mediante coação durante sequestro relâmpago. Caracterização de falha na prestação de serviço versus alegação de culpa exclusiva de terceiro (art. 14, §3º, II, CDC). Existência ou não de fortuito externo apto a afastar a responsabilidade objetiva do fornecedor, bem como de danos extrapatrimoniais passíveis de indenização. III – Razões de decidir: Sequestro relâmpago. Situação que atrairia a aplicação do art. 14, §3º, inc. II, CDC, em razão de se tratar de evento foge ao controle de segurança da instituição bancária. Responsabilidade do banco réu, contudo, que se verifica na hipótese em tela. Transações atípicas e fora do perfil do consumidor, que movimentava a conta apenas para recebimento de seguro-desemprego. Empréstimos realizados em sequência de horário. Falha da instituição bancária na segurança e monitoramento das transações. Responsabilidade objetiva verificada. Inteligência da Súmula nº 479 do C. STJ. Danos morais não configurados. Ausência de desdobramentos como negativação bancária ou protesto. Situação vivenciada pelo autor que decorreu exclusivamente da ação criminosa de terceiros. Falha na segurança dos**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

***sistemas do réu insuficiente a causar abalo extrapatrimonial indenizável. IV – Dispositivo e tese: Recurso provido em parte. Tese: Instituições financeiras respondem objetivamente por empréstimos contratados sob coação durante sequestro relâmpago quando o sistema antifraude falha em detectar transações incompatíveis com o perfil do cliente, caracterizando fortuito interno e falha na prestação de serviço, não configurando culpa exclusiva de terceiro.***

(TJSP; Apelação Cível 1016310-12.2024.8.26.0006; Relator (a): João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo 4.0-T. II (DP2); Foro Regional VI - Penha de França - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/03/2026; Data de Registro: 06/03/2026)

Ante o exposto, por meu voto, dou provimento parcial ao recurso para afastar a condenação do banco ao pagamento de quantia compensatória por dano moral.

Em razão da sucumbência recíproca, condeno o autor ao pagamento de 40% das custas e despesas processuais e fixo os honorários advocatícios em 10% do proveito econômico obtido pelo banco réu (valor pretendido a título de indenização por danos morais). Por sua vez, condeno o réu ao pagamento de 60% das despesas processuais e arbitro honorários advocatícios devidos ao patrono do autor no montante de 10% do valor da condenação (art. 85, §2º, do CPC).

**CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO**

Relatora