



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000101083

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1016668-21.2025.8.26.0562, da Comarca de Santos, em que é apelante TEREZINHA DE ARAÚJO OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª Câmara de Direito Privado 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 SALLES VIEIRA (Presidente) E CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX.

São Paulo, 18 de fevereiro de 2026.

PEDRO PAULO MAILLET PREUSS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 9764

Autos nº 1016668-21.2025.8.26.0562

Apelante: Terezinha de Araújo Oliveira

Apelado: Banco do Brasil S.A.

Comarca: Santos

APELAÇÃO CÍVEL. Ação indenizatória. Transferência bancária realizada pela correntista após abordagem por terceiros. Sentença de improcedência. Insurgência da autora. Descabimento. Divergência substancial entre a narrativa da peça vestibular e o boletim de ocorrência. Petição inicial que descreve situação de grave ameaça com a utilização de arma de fogo. Boletim de ocorrência que registrou versão desprovida de elementos mínimos que indiquem coação física ou ameaça. Transferência realizada pessoalmente pela autora, que ingressou sozinha na agência, efetuou a operação e retornou voluntariamente ao veículo dos golpistas. Autora que possuía saldo suficiente, inexistindo dever legal do banco de questionar a finalidade da transferência. Inexistência de falha na prestação do serviço bancário. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro (art. 14, §3º, II, do CDC). Fortuito externo. Ausência de ato ilícito. Danos morais não configurados. Sentença mantida. Recurso desprovido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 157/160 que, nos autos da ação indenizatória, julgou improcedentes os pedidos, condenando a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa.

Inconformada, a autora alega que: (i) haveria falha do banco ao permitir transação atípica e de alto valor; (ii) não se poderia valorar o boletim de ocorrência em seu desfavor, por ter sido elaborado quando ainda abalada emocionalmente; (iii) a condição de idosa lhe conferiria hipervulnerabilidade, e; (iv) caberia ao banco impedir ou questionar a operação realizada “na boca do caixa”.

Dessa forma, requer a reforma integral da r. sentença para que o banco seja condenado à restituição dos valores e ao pagamento de indenização por danos morais.

Recurso tempestivo, regularmente processado, com

resposta às fls. 186/209.

É o relatório.

Trata-se de ação indenizatória ajuizada pela autora, a qual alega que em 18/06/2025, foi abordada por dois indivíduos em via pública, sob ameaça de morte, sendo coagida a entrar em um veículo e levada a uma agência do banco. Lá, teria sido obrigada a realizar transferência via TED (R\$ 97.000,00) para conta de terceiro. Após o ocorrido, teria percebido o golpe sofrido, buscando o cancelamento da operação, o que não ocorreu.

Considerando que o evento danoso decorreu de culpa exclusiva da vítima e de terceiro (fortuito externo), o D. Magistrado julgou os pedidos improcedentes, condenando a autora ao pagamento dos ônus sucumbenciais.

Pois bem. Conforme bem registrado pelo Juízo *a quo*, a **narrativa apresentada na petição inicial descreve grave ameaça com arma de fogo**, vejamos:

“Em 18/06/2025, por volta do 11:00 horas, a Autora (...) foi abordado por uma pessoa, que aparentava ter 30 (trinta) anos de idade e que se dizia vindo do interior e que se encontrava perdido (...)

*Enquanto conversava com o rapaz, a Autora não percebeu a chegada de uma outra pessoa, que se apresentou, de forma simpática, como “policial” e que queria ajudar (...) porém, o suposto policial, mudando a conduta, **de forma ameaçadora e sem dar maiores explicações, disse que os dois deveriam entrar no automóvel que estava estacionado ao lado com as portas abertas.***

*(...) o meliante, **esboçando estar armado, praticamente lançou a mesma para dentro do veículo.***

*(...) a Autora foi obrigada a ir até ao caixa de atendimento presencial, onde deveria proceder a transferência, via TED, (...) **sob a ameaça de “levar um tiro”.***

(...)

*Efetivado a transação bancária criminosa, a Autora foi levada até o automóvel dos meliantes, que **depois de várias***

ameaças, dentre os quais, que iriam todos para a Cidade de São Paulo/SP, foi deixada perto do local de sua residência, onde foi libertada pelos criminosos.” g.n.

Entretanto, no boletim de ocorrência registrado no dia seguinte, a autora afirma que conversou com indivíduos e só percebeu que caiu em um golpe posteriormente. **Não há no registro policial qualquer referência a arma, coação, violência ou ameaça de morte, vejamos:**

“Presente a vítima, informando que no dia e hora supra, caminhava pelo local dos fatos quando foi abordada por um indivíduo (...). Durante a conversa, surgiu um outro indivíduo que demonstrou que queria ajudar. Depois de algum tempo, a vítima acabou entrando no carro com os dois indivíduos. Que, depois de ser ludibriada com a história que lhe contaram, a qual não soube esclarecer, acabou por ir a sua agência do Banco do Brasil e transferiu a quantia de R\$ 97.000,00 (...). Depois de efetuar a operação financeira voltou ao carro e foi deixada próximo de onde tinha encontrado os dois indivíduos (...).”

Como se vê, as versões são diametralmente opostas. A discrepância é de tal magnitude que impede acolher a tese de “hipervulnerabilidade” para justificar a alteração posterior da narrativa.

Ademais, a alegação de hipervulnerabilidade não se sustenta. A autora não apenas chegou sozinha à agência, como também realizou a operação sozinha, **deixando de comunicar o ocorrido ao caixa ou a qualquer segurança do banco, podendo, inclusive, ter acionado a polícia, já que encontrava-se em ambiente seguro.**

Aliás, conforme consta no próprio boletim de ocorrência, após realizar a transferência, a autora **retornou voluntariamente ao veículo dos golpistas.** Tal circunstância, extraída da própria narrativa da vítima, é absolutamente incompatível com o cenário de coação armada posteriormente alegado.

No mais, cabe ressaltar que a responsabilidade objetiva das instituições financeiras (art. 14 do CDC e Súmula 479/STJ) não é

absoluta. O próprio art. 14, §3º, II, prevê a exclusão do dever de indenizar quando demonstrada a culpa exclusiva do consumidor, ou de terceiro (fortuito externo), como ocorreu no caso em tela.

A autora possuía recursos suficientes em sua própria conta, pois o valor transferido, embora elevado, correspondia a montante existente em poupança, o qual ela poderia resgatar a qualquer tempo, como fez.

Portanto, a operação, embora atípica, não era impossível nem incompatível com sua capacidade financeira.

Frisa-se que **o banco não tem obrigação legal de questionar o motivo do saque ou transferência nem de investigar a finalidade da operação**. A atuação do preposto deve ater-se à regularidade formal da transação, observando a presença da titular da conta, apresentação de cartão e documento, uso da senha pessoal, etc.

Dessa forma, o caso caracteriza fortuito externo, apto a romper o nexo de causalidade, como corretamente reconhecido na sentença.

Nesse sentido:

Apelação. Ação declaratória cumulada com reparação de danos. Sequestro relâmpago. Sentença de improcedência. Irresignação da autora. Evento sem nexo de causalidade com os serviços bancários prestados. Culpa exclusiva de terceiros configurada, caracterizando fortuito externo, pelo qual a instituição bancária não responde. Contratação de empréstimo e transferências via "pix" não destoam do perfil da correntista e não ultrapassaram o limite de crédito. Ausência de informação acerca da hora exata da comunicação do fato à instituição financeira, para o fim de imediato bloqueio da conta e dos cartões roubados. Vítima que ficou sob poder dos sequestradores e forneceu senhas dos aplicativos e cartões do banco. Falha na prestação do serviço pelo banco não comprovada. Sentença mantida. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1029480-84.2024.8.26.0577; Relator (a): Fernão Borba Franco; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José dos Campos - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/10/2025; Data de Registro:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

13/10/2025) g.n.

Apelação – Ação de indenização por danos materiais e morais – Parte autora vítima de sequestro relâmpago – Sentença de improcedência. Transferências realizadas que não fogem do seu perfil econômico – Situação que não evidencia negligência da instituição financeira ou ocorrência de fortuito interno (Sumula n° 479, do STJ) – Culpa exclusiva de terceiro configurada – Aplicação do art. 14, §3º, inciso II, do CDC – Sentença mantida. Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1005990-09.2024.8.26.0003; Relator (a): Afonso Celso da Silva; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/11/2024; Data de Registro: 18/11/2024) g.n.

Desse modo, inexistente o ilícito, inexistente o dever de indenizar. A situação lamentável vivenciada pela autora decorreu exclusivamente da ação de criminosos, sem qualquer participação ou omissão relevante da instituição financeira, motivo pelo qual de rigor a manutenção da r. sentença.

Diante do exposto, **nego provimento ao recurso** e, nos termos do art. 85, §11, do CPC, majoro os honorários advocatícios para 12% sobre o valor atualizado da causa, observada a justiça gratuita.

PEDRO PAULO MAILLET PREUSS

relator