



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

**Registro: 2026.0000089471**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018766-81.2023.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante CARLOS ALBERTO RAMOS, são apelados BANCO XP S.A e XP INVESTIMENTOS CORRETORA DE CÂMBIO, TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS S/A.

**ACORDAM**, em 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram parcial provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores TAVARES DE ALMEIDA (Presidente) E JORGE TOSTA.

São Paulo, 11 de fevereiro de 2026.

**SERGIO GOMES**

**Relator**

**Assinatura Eletrônica**



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

**APELAÇÃO 1018766-81.2023.8.26.0001**

**ORIGEM: SÃO PAULO**

**APELANTE: CARLOS ALBERTO RAMOS**

**APELADO: XP INVESTIMENTOS CORRETORA DE CÂMBIO, TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS S/A**

**VOTO 58787**

**APELAÇÃO - AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITOS C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - TRANSAÇÕES BANCÁRIAS REALIZADAS NO CONTEXTO DE “SEQUESTRO RELÂMPAGO” - SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA - IRRESIGNAÇÃO DO AUTOR.**

**DIREITO CIVIL -** Atos praticados pelo consumidor sob coação de criminosos - Configurado o vício sobre requisito essencial de existência dos atos jurídicos objeto da demanda - Efetiva ausência de declaração válida de vontade no uso da conta de investimentos mantida junto ao Banco XP e nas transações Pix realizadas em favor de terceiros desconhecidos - Operações inexistentes - Doutrina e jurisprudência.

**RESPONSABILIDADE -** Falha na prestação do serviço - Requerido não garantiu ao consumidor a segurança que legitimamente se esperava de seus serviços - Artigos 4º (caput e “d”), 6º e 14 (§ 1º) do CDC - “A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto” (REsp 2.052.228/DF) - Culpa do banco restou evidenciada ao não garantir o zelo pelo patrimônio deixado sob sua custódia - Teoria da confiança e justa expectativa do consumidor - Instituição não adotou mecanismo aptos a detectar a irregularidade em três transações sequenciais de alta monta, realizadas em intervalo de menos de 15 minutos, em patamares discrepantes do perfil regular de utilização - Responsabilidade objetiva configurada - Desatenção, pelo requerido, ao previsto nas Resoluções CMN 4968/2021 (acerca dos sistemas de controle interno para avaliação de riscos e prevenção de fraudes), BCB 96/2021 (acerca dos mecanismos de segurança na verificação e validação de identidade dos clientes) e BCB 1/2020 (que regulamenta o Pix e as providências em caso de transações atípicas) - Culpa “in omittendo” e “in vigilando” - Jurisprudência do STJ e do TJSP.

**DANOS MATERIAIS -** Devida a restituição, de forma simples, dos valores indevidamente desfalcados, sem prejuízo de eventuais providências pela instituição bancária contra os reais beneficiários das transações - Lucros cessantes configurados no não recebimento dos dividendos sobre as ações que o autor possuía - Ressarcimento, ainda, de todos os encargos indevidamente cobrados do consumidor em decorrência do ocorrido.

**DANOS MORAIS -** Prejuízos extrapatrimoniais evidenciados na hipótese concreta - Significativo comprometimento da confiança, da tranquilidade e da renda da parte autora - Desvio produtivo evidenciado



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

- Destaque ao vetor preventivo dessa modalidade de condenação - Jurisprudência - Condenação fixada em R\$ 5.000,00, dadas as peculiaridades do caso concreto.

DISPOSITIVO - Sentença reformada - Ação julgada procedente em parte - Ônus da sucumbência pela requerida.

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Cuida-se de recurso de apelação interposto por **CARLOS ALBERTO RAMOS** contra a r. sentença de fls. 354/360, cujo relatório se adota em complemento, na qual foi julgada improcedente a demanda proposta em face de **XP INVESTIMENTOS CORRETORA DE CÂMBIO, TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS S/A**.

Alega o autor, em síntese, que: incide, no caso, o Enunciado 14 do TJSP; deve ser observada a responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos da legislação consumerista vigente; houve evidente falha na prestação do serviço na indevida liberação das transações efetuadas por meio da conta de investimentos do autor; a fraude perpetrada por terceiro não configura a culpa exclusiva para fins da exclusão da responsabilidade das prestadoras de serviço; aquele que afere lucro com a atividade causadora do dano, deve, de igual forma, ressarcir eventuais prejuízos que sua atividade causar, segundo a teoria do risco do empreendimento; a recorrida se furtou de analisar o perfil de utilização do consumidor, autorizando as operações em favor de terceiros desconhecidos e não previamente cadastrados; a ausência de transações anteriores na conta digital do apelante é o que demonstra cristalinamente que teve uma quebra de perfil do consumidor; a r. sentença deve ser reformada, com a total procedência da ação.

Recurso tempestivo, preparado e contrarrazoado.

**É O RELATÓRIO.**

De início, impende consignar a aplicabilidade, ao caso concreto, das disposições do Código de Defesa do Consumidor, pois a questão se refere ao fornecimento de serviços junto ao mercado de consumo, sustentando o requerente, que é cliente da corretora requerida, terem sido vítimas de uma falha de segurança deste na



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

prestação de seus serviços. Anote-se, ainda, o entendimento há muito consolidado na Súmula 297 do STJ: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

No caso concreto, o autor asseverou na inicial que: investia em ações e tinha em sua conta de investimento, junto à instituição financeira demandada, o valor de R\$43.276,00, utilizado inclusive para fins de garantia de transações; nunca havia realizado Pix para terceiros por meio da conta digital, pois só utilizava a conta para fins de investimentos; em 23/01/2023, foi surpreendido por delinquentes armados que, após se dirigirem ao estabelecimento comercial de seu filho, renderam os presentes e tomaram seus aparelhos celulares; de posse do telefone do autor, passaram a forçá-lo a realizar operações bancárias, tendo transferido o total existente na conta, por meio de três transações Pix, para contas de terceiros desconhecidos; as vultosas transações não foram impedidas pelo banco; o requerido vendeu 1000 ações da Petrobras para suprir o saldo negativo na conta; foram, ainda, indevidamente cobrados R\$ 14.634,20 em tarifas e multas; logo que foi liberado pelos bandidos, o requerente entrou em contato com o banco, registrando que acabara de sofrer um assalto e solicitando que fossem tomadas as medidas cabíveis; houve falha na prestação do serviço pela instituição bancária, que não garantiu a segurança de seus sistemas e permitiu, sem qualquer análise de regularidade ou confiabilidade, a concretização das transações irregulares; deve a parte requerida ser responsabilizada pelos danos materiais e morais decorrentes do ocorrido.

Com a exordial, foram juntados: boletim de ocorrência (fls. 22/23), extratos das contas na corretora e no banco (fls. 24 e 32/42) e e-mails trocados com a instituição bancária (fls. 25/31).

Apresentadas a contestação e a réplica, foi então proferida a r. sentença de improcedência, nos termos já relatados.

Contra ela se insurge o autor, merecendo parcial acolhimento sua irresignação, como se verá.



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

No caso concreto, nota-se que a relação entre as partes é incontroversa, sendo necessário ressaltar que, ao contrário do alegado pelo banco recorrido, o autor em nenhum momento afirmou que a conta junto à XP teria sido aberta no mesmo dia do assalto – o que foi dito é que os criminosos utilizaram as contas existentes na corretora e no Banco XP para realizar transações em favor de terceiros.

Também é incontroversa a ocorrência das transações contestadas: uma transferência de R\$ 43.276,00 da conta da corretora XP para o Banco XP, seguida de 3 Pix, nos valores de R\$ 8.000,00, R\$ 20.000,00 e R\$ 15.000,00, respectivamente (consoante extrato de fls. 3).

A conferir verossimilhança à narrativa inicial, tem-se o boletim policial e as mensagens eletrônicas em que relatado o ocorrido, ficando provado que o autor formulou reclamações junto à instituição bancária, não obtendo o ressarcimento de qualquer quantia.

E a questão ainda em voga neste processo se refere à responsabilidade pelos prejuízos decorrentes do ocorrido, atribuída pelo autor ao banco que, por sua vez, defende que o fato decorreu de culpa exclusiva de terceiros e do próprio consumidor, que inseriu senha e efetuou validação por reconhecimento facial.

Pois bem.

Deve ser ponderado, de início, que não se está aqui a responsabilizar a instituição bancária por uma situação que estivesse totalmente fora de seu controle.

Pelo contrário, não obstante seja inegável a ocorrência de um fato lamentável configurado no crime do qual o autor foi vítima (que decorre da insegurança vivenciada pelo cidadão comum), é certo que incumbia à fornecedora dos serviços bancários garantir mecanismos preventivos, no sentido de evitar que terceiros realizassem transações indevidas envolvendo vultosos valores de seu cliente.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

Não é demais salientar que esses valores – em regra, fruto de trabalho do cidadão e destinado ao sustento seu e de sua família – são postos sob a custódia do banco justamente por dele se esperar confiabilidade e segurança, especialmente quando se trata de uma instituição de renome, como é o caso do apelado.

Acerca da confiança como fundamento contratual de caráter vinculante, apto a trazer legítima expectativa de direito aos contratantes, Judith Martins-Costa elucida, com acuidade, que:

“(…) no negócio jurídico, expresso em declarações negociais e em comportamentos concludentes, confiança e autonomia privada se unem de modo dinâmico, de tal sorte a provocar, por suas forças mutuamente implicadas, uma potencialização de suas respectivas eficácias jurídicas. É que, se por um lado a confiança é um dos fundamentos dos negócios jurídicos, por outro a constituição de uma relação de confiança se realça quando vinculada a uma declaração negocial. A manifestação negocial, assim, constitui a confiança legítima, ao mesmo tempo em que o negócio jurídico se fundamenta na confiança gerada pela declaração.”  
(*A boa-fé no direito privado - critérios para sua aplicação*. 2ª ed., São Paulo: Saraiva Educação, 2018, p. 252)

Portanto, muito embora o requerido tenha defendido a total ausência de responsabilidade de sua parte e a culpa exclusiva de terceiros ou do consumidor pelo ocorrido, é sabido que fraudes desta natureza são praticadas por verdadeiros especialistas que se aproveitam de brechas nos sistemas de segurança dos bancos para concretizar transações fraudulentas das mais variadas, lesando diretamente os consumidores do serviço.

E a instituição bancária não poderia ficar inerte frente a uma situação como essa, incumbindo a ela, ao disponibilizar seus serviços no mercado de consumo, *garantir sua segurança*, o que encontra amparo na legislação consumerista vigente, em especial no artigo 4º, caput e alínea “d” (que colocam a segurança de produtos e serviços como um dos objetivos da Política Nacional de Relações de Consumo), no artigo 6º (que trata a “*segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços*” como um direito básico do consumidor) e no artigo 14, § 1º (a tratar sobre defeito no produto ou serviço, quando



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

este “*não oferece a segurança que dele legitimamente se espera*”).

Ademais, é certo que a exteriorização de uma declaração válida de vontade é elemento essencial do qual depende a própria *existência* de uma relação jurídica.

Nesse sentido, a doutrina:

“Os requisitos de existência do negócio jurídico são os seus elementos estruturais, sendo que não há uniformidade, entre os autores, sobre a sua enumeração. Preferimos dizer que são os seguintes: a declaração de vontade, a finalidade negocial e a idoneidade do objeto. Faltando qualquer deles, o negócio é inexistente.

A vontade é pressuposto básico do negócio jurídico e é imprescindível que se exteriorize. Do ponto de vista do direito, somente vontade que se exterioriza é considerada suficiente para compor suporte fático de negócio jurídico. A vontade que permanece interna, como acontece como a reserva mental, não serve a esse desiderato, pois que de difícil, senão impossível, apuração. A declaração de vontade é assim, o instrumento de manifestação de vontade [...]” (GONÇALVES, Carlos Roberto; Direito Civil Brasileiro - Parte Geral; 9ª edição; São Paulo; Saraiva; 2011; p. 350)

E a jurisprudência:

DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO CONTRATUAL - Bancário - Extorsão mediante sequestro - (...) Falta de segurança - Ocorrência - Contratação de empréstimo consignado - Inexistência - (...) Correntista idosa que foi abordada em via pública e coagida a efetuar saque de vultosa quantia, além da contratação de empréstimo consignado, em terminal de autoatendimento, sem que tenha observado a instituição financeira os deveres de cuidado e segurança, ínsitos à prestação de seus serviços, a contribuir decisivamente para o exaurimento do crime. Ausência de manifestação de vontade livre e espontânea a tornar inexistente o negócio jurídico em questão, e impor a inexigibilidade da contraprestação financeira dele decorrente. REPETIÇÃO DE INDEBITO - Extorsão mediante sequestro- Contrato de mútuo inexistente- Descontos indevidos sobre benefício previdenciário - Existência - Pagamento em dobro - Necessidade- Inteligência do artigo 42, parágrafo único, do CPC: - Havendo desconto indevido sobre benefício previdenciário, em razão das parcelas de contrato de mútuo havido de forma fraudulenta, o banco



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

deverá ressarcir em dobro a quantia paga indevidamente, à luz do que dispõe o artigo 42, parágrafo único, do CDC. (...) RECURSO PROVIDO. (Apelação Cível 1000245-64.2021.8.26.0161; Relator: Nelson Jorge Júnior; 13ª Câmara de Direito Privado; Julgamento: 18/02/2022)

Dito isso, é certo que tal declaração – que deve ser livre e espontânea – não ocorreu no caso concreto, porquanto demonstrado pelo autor que tanto o resgate do investimento quanto as transações subsequentes ocorreram mediante coação praticada por criminosos, a acarretar causa intrínseca de *inexistência* do negócio, por força do previsto nos artigos 151 e seguintes do Código Civil.

Portanto, é certo que as transações impugnadas (resgate de conta investimento e transferências PIX para terceiros) não partiram da plena e consciente vontade do consumidor.

E, com o devido respeito, a defesa da instituição bancária em nada afasta tal conclusão, não se constatando a existência de impugnação específica e convincente em relação à inexistência das operações.

Para além da questão do vício essencial dos negócios discutido nos autos, também não se pode olvidar que, conforme defendido na inicial, era dever da instituição bancária detectar as transações suspeitas e tomar providências no sentido de, ao menos, buscar confirmar sua regularidade ou, não havendo tal confirmação, suspendê-las ou bloqueá-las.

Nota-se que o autor afirmou que não nunca havia utilizado a conta do Banco XP para realizar movimentações em favor de terceiros, notadamente em patamares tão elevados (o que restou evidenciado nos extratos acostados e não foi impugnado pela instituição bancária) e apontou, de forma muito correta e convincente, a inoperância da requerida mesmo diante de uma sequência suspeita de transferências em um intervalo de pouco mais de 10 minutos para contas correntes de titularidades distintas e nunca antes utilizadas pelo autor.

Ou seja, a fornecedora permitiu um resgate de investimento em



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

elevado valor, seguido de 3 transações (tudo por meio digital, que é sabidamente menos seguro) que fugiam do perfil do consumidor, sem analisar minimamente o risco dessas transações e sem efetuar qualquer forma de confirmação junto ao correntista.

Ora, respeitados os entendimentos em sentido diverso, incumbia ao banco recorrido realizar o controle mínimo do perfil de utilização regular de seus serviços pelo cliente, devendo ter se cercado dos cuidados necessários; isso permitiria, no caso em análise, a suspensão das operações suspeitas, até que estas fossem confirmadas ou rechaçadas diretamente com o titular da conta por algum meio confiável (ligação telefônica, preenchimento de “token”, duplo fator de autenticação “2FA”, mensagem de texto ou equivalente).

A respeito da verificação do perfil de utilização do correntista, confira-se o recente julgado do Superior Tribunal de Justiça:

CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.

1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023.

2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor.

**3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores.**

**4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos,**

tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto.

5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira.

6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e 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".

7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor.

8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável.

9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado.

(REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrichi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023.) (grifou-se)

No mais, há substancial previsão normativa acerca da questão.

Conforme o artigo 5º da **Resolução CMN 4968/2021**, os sistemas de controle interno das instituições financeiras e de pagamento devem prever aspectos relacionados à *“identificação e à avaliação de riscos”* (inciso II), incluindo a *“análise do potencial de ocorrência de fraudes nas atividades desenvolvidas em todos os níveis de negócios”* (alínea “d”), além de *“controles para prevenção, detecção, investigação e correção de fraudes”* (inciso III, alínea “k”).



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

Conforme o disposto na **Resolução BCB 96/2021**, com as alterações implementadas pela Resolução 365/2023, as instituições bancárias e de pagamento “*devem adotar procedimentos e controles que permitam verificar e validar a identidade e a qualificação do titular da conta e, quando for o caso, de seus representantes, bem como a autenticidade das informações por eles fornecidas, inclusive mediante confrontação dessas informações com as disponíveis em bancos de dados de caráter público ou privado*” (artigo 4º), devendo adotar condutas específicas atinentes à “*identificação e qualificação do titular da conta*” (artigo 6º, I), a fim de assegurar a “*integridade, a autenticidade e a confidencialidade das informações e dos documentos eletrônicos utilizados*” (artigo 16, I) e a “*proteção contra o acesso, o uso, a alteração, a reprodução e a destruição não autorizados das informações e de documentos eletrônicos*” (inciso II).

E nos termos da **Resolução BCB 1/2020**, as instituições devem promover o bloqueio cautelar, a suspensão ou a rejeição de transações no âmbito do Pix, quando “*houver fundada suspeita de fraude, inclusive nos casos em que estiver prestando serviço de iniciação de transação de pagamento*” (inciso II do artigo 38), havendo uma seção inteira na mencionada norma (Capítulo X, que vai dos artigos 36 a 39-B) a detalhar os procedimentos de segurança a serem adotados nessas hipóteses.

Diante de todo este contexto, seria inviável reconhecer a culpa exclusiva de terceiro pelo ocorrido como forma de eximir o banco de responsabilidade, pois incumbia ao fornecedor – que, além de tudo, possui inegável poderio técnico e financeiro – dispor de meios tecnológicos e investir no aperfeiçoamento dos mecanismos já existentes, a fim de garantir a seus usuários uma experiência melhor e mais segura, atuando no sentido de evitar ou ao menos mitigar os danos sofridos pelos consumidores, conduta que não se verificou no caso concreto.

É o que se tem visto nos dias atuais, em que, a fim de cumprirem adequadamente seu papel no mercado e na sociedade, as instituições bancárias – cientes de sua responsabilidade, principalmente como consequência da jurisprudência formada nos Tribunais pátrios – têm adotado, sob a regulamentação do Banco Central



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

do Brasil, limites de utilização em determinados dias e horários e meios de suspensão de transações suspeitas e confirmação direta junto ao consumidor por vias mais confiáveis.

Restou configurada, assim, a culpa da instituição bancária nas modalidades “in omittendo” e “in vigilando”, a ensejar o reconhecimento de sua responsabilidade objetiva pelos danos sofridos pelo consumidor.

No mesmo sentido, a jurisprudência desta E. Corte em casos semelhantes:

APELAÇÃO. BANCÁRIOS. SEQUESTRO RELÂMPAGO. TRANSAÇÕES INCOMPATÍVEIS COM O PERFIL DE GASTOS DO AUTOR. CONDENAÇÃO EM DANOS MATERIAIS MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO. I – Caso em exame: Apelação interposta por instituição financeira contra sentença que julgou parcialmente procedente ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. restituição de valores. Autor vítima de sequestro relâmpago durante o qual foi coagido a contratar empréstimo de R\$ 1.000,00, imediatamente transferido via PIX a terceiro. Sentença que declarou inexigível o empréstimo e determinou a restituição das parcelas pagas. 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. 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. Empréstimo bancário no valor de R\$ 1.000,00 seguido de transferência via PIX do valor total do crédito. Histórico de movimentações na conta do autor que não ultrapassavam R\$ 30,00. Movimentações em horário atípico (madrugada). Falha da instituição bancária na segurança e monitoramento das transações. Responsabilidade objetiva verificada. Inteligência da Súmula nº 479 do C. STJ. Honorários advocatícios corretamente fixados em percentual mínimo de 10% na sentença. Majoração para 15% em razão da sucumbência recursal (art. 85, §11, CPC). IV – Dispositivo e tese: Recurso desprovido. Tese: Instituições financeiras respondem objetivamente por empréstimos contratados sob



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

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 1003241-05.2024.8.26.0428; Relator (a): João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Paulínia - 2ª Vara; Data do Julgamento: 12/12/2025)

Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. danos morais – Sequestro relâmpago do autor em via pública – Realização de empréstimos bancários e transferências via pix através de aplicativo do banco instalado no aparelho celular e utilização de senha pessoal do autor – Sentença de improcedência – Descabimento – Aplicação da legislação consumerista (súmula 297 do STJ) – Requerida não se desincumbiu do ônus de comprovar a adoção de cautelas para coibir a contratação de empréstimos e transferências bancárias incompatíveis como o padrão de consumo e perfil do autor (art. 6º, VIII, do CDC) – Nulidade dos contratos de empréstimos e inexigibilidade das prestações correlatas reconhecida – Prejuízo decorrente dos valores provenientes das contratações fraudulentas transferidas via Pix para terceiros que deverá ser suportado pelo banco réu, cabendo ao autor tão somente restituir a quantia que permaneceu em sua conta bancária - (...). (Apelação Cível 1013664-78.2022.8.26.0562; Relator: Francisco Giaquinto; 13ª Câmara de Direito Privado; Julgamento: 31/08/2023)

(...) APELAÇÃO CÍVEL. Ação declaratória de inexigibilidade de dívida cumulada com pedido de indenização por danos morais. Sentença que julgou parcialmente procedente a demanda para declarar a inexigibilidade das operações bancárias no total de R\$ 9.850,00, afastando a pretensão de reparação por danos morais. Insurgência de ambas as partes. Responsabilidade civil. Relação negocial regida pelo CDC, aplicável conforme Súmula nº 297 do STJ. Na peculiar circunstância dos autos, verifica-se que o autor teria entregue seu cartão a terceiro, por motivo de fraude, e que compras não reconhecidas foram efetivadas, conforme narrado pelo suplicante em boletim de ocorrência policial. (...). Deste modo, o autor acabou sendo vítima de um golpe, tendo seu cartão utilizado por terceiro estelionatário que efetuou dois saques no valor de R\$ 4.900,00, cada, e um no valor de R\$ 50,00, via mercado pago. O que se tem dos autos é que o réu não trouxe elemento concreto que pudesse comprovar ter se cercado das cautelas necessárias para bloquear o uso fraudulento do cartão, posto que as operações impugnadas fugiram muito do perfil de utilização de consumo do correntista, consoante se infere dos extratos de movimentação



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

financeira juntados pelo próprio réu às fls. 122/145, não havendo, portanto, como excluir sua responsabilidade pelo ocorrido. Com efeito, (...) é fato incontroverso a realização de operações, de altíssimos valores, totalmente fora do perfil de compras do consumidor, conforme se verifica das transações indicadas no extrato de fls. 24/25. O réu deveria ter contatado o autor, via ligação ou mensagem, para confirmar se as compras estavam sendo realizadas por ele, notadamente ante a discrepância do padrão de consumo, a fim de descartar a ocorrência de ilícito, evitando assim prejuízo a si próprio e ao demandante. Sem que a parte ré tenha se desincumbido do ônus probatório acerca da inexistência de falha na segurança no caso concreto, é de rigor que venha a ressarcir o suplicante pelos prejuízos materiais sofridos. Declaração de inexigibilidade que se impõe. Situação, todavia, que não configura dano moral indenizável, posto que a questão aqui discutida não ganhou caráter público, conquanto não houve lançamento do nome do autor em cadastros de inadimplentes. Ademais, não há como negar a contribuição culposa do autor para a ocorrência do evento danoso. Sentença confirmada. Aplicação do artigo 252 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. Recursos não providos. (Apelação Cível 1013431-67.2022.8.26.0405; Relator: Helio Faria; 18ª Câmara de Direito Privado; Julgamento: 13/06/2023)

RESPONSABILIDADE CIVIL - Instituição financeira - Assalto/sequestro relâmpago - Presença responsabilidade do banco pela transação indevida - Desrespeito ao perfil do correntista - Defeito na prestação do serviço - Ocorrência de nexos de causalidade entre a conduta do banco e o dano sofrido pelo autor, mesmo tendo em vista que o fato ocorreu por culpa de terceiro - Ação procedente em parte - Recurso não provido. (Apelação Cível 1070115-93.2018.8.26.0100; Relatora: Maia da Rocha; 21ª Câmara de Direito Privado; Julgamento: 13/12/2019)

No tocante aos **danos materiais**, o ressarcimento de valores é consequência lógica do reconhecimento da culpa do banco pelo ocorrido.

Assim, para que a parte autora retorne ao estado de coisas anterior, deverá ocorrer a restituição de forma simples dos valores indevidamente desfalcados, além dos lucros cessantes configurados no não recebimento dos dividendos sobre as ações da Petrobras que o autor possuía.

Devem ser ressarcidos, ainda, todos os encargos indevidamente cobrados do consumidor em decorrência do ocorrido.



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

A restituição deverá respeitar correção monetária pelo IPCA a partir de cada desfalque, e juros de mora nos moldes do artigo 406 do Código Civil, contados a partir da citação (Súmula 54 do Superior Tribunal de Justiça).

No tocante aos **danos morais**, entende-se que seu reconhecimento em hipóteses como a aqui tratada não é automático, dependendo da análise das particularidades de cada caso concreto.

E, de fato, foi possível constatar que o contexto fático vivenciado pelo autor foi causador de abalo emocional e psicológico de alta importância, notadamente por se tratar de pessoa idosa, que recebeu impacto psicológico significativo ao notar que a instituição bancária não tomou qualquer providência no sentido de obstar as transações nem de solucionar a questão quando instada a tanto, após os fatos.

Tal situação, evidentemente, rompeu com a tranquilidade e com as legítimas expectativas que o consumidor mantinha em relação ao banco a quem confiou suas economias.

Não bastasse, também ficou demonstrado que o cliente teve de buscar, sem sucesso, medidas administrativas no intuito de esclarecer e solucionar o ocorrido, dispendendo significativo tempo útil – o que também permite concluir que tomou, tão logo pôde, as medidas que estavam ao seu alcance, visando mitigar o prejuízo sofrido e demonstrando boa-fé.

Frise-se, ainda, que a propositura desta demanda (aos 31/05/2023) ocorreu poucos meses após o ocorrido, a demonstrar que o consumidor foi diligente na busca por seus direitos, o que decerto decorreu do impacto significativo que os prejuízos causados pela falha de segurança do requerido tiveram em seu planejamento financeiro, notadamente em função da incidência, nos meses seguintes, de multas e encargos, para além do prejuízo inicialmente verificado.

Diante disso, seria inviável considerar que a situação vivenciada



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

se tratou de um mero dissabor cotidiano sem maiores consequências, impondo-se o reconhecimento do dano moral aventado.

Em relação ao *quantum* reparatório, é sabido que o dano dessa natureza não pode ser recomposto integralmente, já que é imensurável em termos de equivalência econômica. A indenização a ser concedida é apenas uma justa e necessária reparação em pecúnia, como forma de atenuar o padecimento sofrido.

Ante a inexistência de previsão legal para fixação do montante do dano moral, já ficou assentado:

Indenização - Responsabilidade civil. Dano moral. Verba devida. Arbitramento. Juízo prudencial. Adequação à situação pessoal das partes. A indenização por dano moral é arbitrável mediante estimativa prudencial que leve em conta a necessidade de, com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado, o autor da ofensa. Deve, por isso, adequar-se à condição pessoal das partes, por que não sirva de fonte de enriquecimento da vítima, nem agrave, sem proveito, a obrigação do ofensor. (JTJ-LEX 236/167)

No corpo do v. acórdão acima referido, ficou consignado: “*O valor por arbitrar a título de reparação moral precisa ser eficaz para atender à sua dupla função jurídica, transparente à necessidade de, com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado, o autor da ofensa (cf., da antiga 2ª Câmara Civil, Ap. 143.413-1, in RJTJESP 137/238-240)*”.

Partindo dessas premissas e analisada a completude dos fatos tratados nesta ação, constata-se que o importe indenizatório postulado não inicial é exagerado, sendo mais adequada a quantia de **R\$ 5.000,00**, que é compatível com os precedentes desta c. Câmara e atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade e ao duplo caráter da condenação, em especial em seu vetor preventivo, servindo para desencorajar a reiteração do banco na conduta lesiva.

A correção monetária se dará pelo IPCA a partir da data deste acórdão e os juros, contados da citação, na forma do artigo 406 do CC.



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

Em conclusão, reforma-se o julgado, para se dar parcial procedência à ação, restando a instituição bancária condenada ao pagamento das custas e despesas processuais, diante do entendimento inscrito no princípio da causalidade, incluídos os honorários advocatícios de 15% do valor atualizado da condenação.

Portanto, dá-se parcial provimento ao recurso.

**SERGIO GOMES**  
**Relator**