



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000322536**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1032111-74.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelada FIRMINA MARTINS DE OLIVEIRA CORREIA (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 19ª 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 CLÁUDIA GRIECO TABOSA PESSOA (Presidente) E JAIRO BRAZIL.

São Paulo, 10 de abril de 2026.

**JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA**

**Relator**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**APELAÇÃO N. 1032111-74.2024.8.26.0003**

**COMARCA: CAPITAL – FORO REGIONAL DO IPIRANGA**

**JUÍZA DE 1ª INSTÂNCIA: ALESSANDRA LAPERUTA NASCIMENTO ALVES DE MOURA**

**APELANTE: BANCO DO BRASIL S/A**

**APELADA: FIRMINA MARTINS DE OLIVEIRA**

RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação declaratória e indenizatória. Atribuição ao banco da responsabilidade pelo prejuízo decorrente da falha na prestação do serviço. Autora que, após ter sido vítima de sequestro relâmpago, foi coagida a contratar empréstimos e realizar transferências para terceiros. Relação de consumo evidenciada. Admissibilidade no caso da inversão do ônus probatório. Operações que destoaram do perfil de consumo da correntista, realizadas no interior da agência bancária, que não impugnou a alegação de inexistência de sistema de detector de metais no local. Falha na segurança do serviço disponibilizado à consumidora evidenciada. Hipótese em que o banco não identificou nem impediu a concretização das operações fraudulentas, como é rotineiro em serviços desta natureza [em que se procede comumente a bloqueio preventivo da conta]. Fato que acarretou angústia e sérios contratemplos à autora, tendo em vista o vulto das operações indevidas realizadas em sua conta corrente. Danos morais configurados. Indenização, arbitrada na sentença em R\$ 5.000,00, mantida. Pedido inicial julgado procedente. Sentença mantida (RI, 252). Recurso desprovido.

**Voto n. 58655.**

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 294/299, de relatório adotado, que, em ação declaratória e indenizatória, julgou procedente o pedido inicial.

Sustenta o recorrente, em síntese, que os mecanismos de segurança do banco foram devidamente acionados e que a análise técnica constatou inexistir fragilidade nas operações realizadas, de modo que não houve falha do sistema de proteção ou segurança, mas sim a atuação de terceiros que aplicaram golpe sofisticado e com *modus operandi* conhecido. Afirma que é impossível que assaltantes tenham entrado armados na agência, diante do sistema de detecção de metais e que a narrativa da autora é confusa e contraditória, não havendo nos autos prova de que tenha buscado auxílio de gerente ou segurança no interior do estabelecimento. Alega que a responsabilidade pelas operações é exclusiva da autora, que detém a guarda do cartão e da senha, ressaltando que a própria petição inicial indica que ela confirmou a senha ao seguir orientação de suposto funcionário, evidenciando golpe de engenharia social externa, matéria de segurança pública, cuja responsabilidade é do Estado e não da instituição financeira. Impugna a gratuidade a justiça, à falta de comprovação de hipossuficiência. Acrescenta que o banco



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

não possui obrigação legal de fiscalizar toda movimentação de seus clientes, sendo aplicável a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiro, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC. Ressalta a inexistência de ato ilícito, razão pela qual são indevidas as indenizações, devendo, ao menos, ser reduzidas, porque excessivas. Anota que os juros de mora devem incidir apenas a partir da citação. Postula que seja reformada a sentença para julgar improcedente o pedido inicial e invertidos os ônus sucumbenciais.

O recurso é tempestivo, foi preparado e respondido.

**É o relatório.**

Versam os autos sobre ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais, fundamentado o pedido inicial na alegação da autora de que foi vítima, em 12/12/2023, de sequestro relâmpago, ocasião em que, sob grave ameaça, foi coagida por criminosos a deslocar-se até agência do réu e contratar dois empréstimos bancários nos valores de R\$ 10.000,00 e R\$ 9.900,00, além de realizar transferência TED de R\$ 15.530,00 e saques de R\$ 5.000,00 e R\$ 1.000,00, totalizando R\$ 21.530,00, operações totalmente destoantes de seu perfil financeiro habitual. Aduziu que o banco falhou na prestação do serviço ao não identificar movimentações evidentemente atípicas, ao permitir a entrada de terceira pessoa não identificada na agência sem mecanismos mínimos de segurança e ao liberar operações de alto valor sem qualquer verificação, mesmo diante de seu nervosismo e da narrativa apresentada pela acompanhante criminosa. Salientou que o réu agiu com negligência e imprudência, deixando de adotar procedimentos básicos de segurança e infringindo deveres consumeristas previstos no art. 14 do CDC, razão pela qual responde objetivamente pelos danos causados. Asseverou que o episódio lhe gerou relevante abalo emocional, prejuízo financeiro e endividamento indevido, sendo pessoa idosa, hipossuficiente e aposentada, fazendo jus à inversão do ônus da prova e à reparação integral dos danos. Discorreu sobre a jurisprudência que reconhece a responsabilidade das instituições financeiras em casos de sequestro relâmpago e movimentações atípicas realizadas sob coação. Postulou a declaração de nulidade dos contratos de empréstimo, a condenação do réu à restituição das parcelas pagas provenientes destes ajustes, sob pena de multa, bem assim ao pagamento de indenização por danos morais na quantia de R\$ 43.060,00.

E a r. sentença de fls. 294/299 julgou procedente o pedido inicial para “declarar inexigíveis os contratos e débitos decorrentes das operações realizadas em 12/12/2023. Outrossim, condenou o réu a restituir à autora os valores indevidamente debitados de sua conta bancária, a serem corrigidos monetariamente desde cada desembolso pela Tabela do E. TJSP, desde cada operação, e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação. Ainda, condenou a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, corrigindo-se pela tabela do E. Tribunal de Justiça a partir desta data, com incidência de juros de 1% ao mês a partir da citação”.

De início, rejeito a impugnação do banco no que tange à concessão do benefício da justiça gratuita à autora, haja vista que, tendo ela firmado declaração de pobreza por meio da qual declarou não ter condições de arcar com o pagamento das custas processuais, sem prejuízo do próprio sustento (fls. 23) e inexistindo nos autos nem mesmo começo de prova hábil a infirmar tal declaração, de rigor é a manutenção em seu prol de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

aludida benesse.

No mais, o recurso de apelação interposto pelo banco, que até mesmo beira a razões dissociadas, não comporta provimento, devendo ser mantida a r. sentença por seus próprios fundamentos.

Neste passo, a consideração no sentido de que o artigo 252, do Regimento Interno desta Corte, dispõe que “nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la, apreciando, se houver, os demais argumentos recursais capazes de, em tese, infirmar a conclusão adotada no julgamento”, cumprindo destacar que aludida disposição regimental amolda-se perfeitamente ao caso em exame, pois, analisadas as questões de fato e de direito submetidas à apreciação judicial, sob o enfoque da prova contida nos autos, outra não poderia ser a solução da lide senão aquela adotada pela magistrada.

Com efeito, a r. sentença está em harmonia com os elementos probantes existentes nos autos, consoante se infere de sua detida análise, valendo anotar que “não se configura desprovido de fundamentação, tampouco omissivo, o julgado que repete fundamentos adotados pela sentença, com sua transcrição no corpo do acórdão”, mesmo porque “a adoção das razões de decidir da sentença pelo tribunal de apelação encontra guarida na jurisprudência deste Tribunal” (REsp 641.963/ES, Rel. Min. Castro Meira, j. 08-11-2005), a par do que “no julgamento da apelação, o Tribunal local pode adotar ou ratificar, como razões de decidir, os fundamentos da sentença, prática que não acarreta omissão, não implica ausência de fundamentação nem gera nulidade. Precedentes” (AgInt no AREsp 1075290/SC, Rel. Min. Maria Isabel Gallotti, j. em 15/03/2018).

Transcreve-se, a propósito, trecho da r. sentença:

*“O litígio deve ser analisado à luz do Código de Defesa do Consumidor, em consonância com a súmula n. 297 do Superior Tribunal de Justiça, que ostenta o seguinte teor: **“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”**”.*

*Outrossim, incide a regra prevista a regra prevista no art. 6º, inciso VIII, que possibilita a inversão do ônus da prova em favor da requerente, que é parte vulnerável em relação à requerida. Ademais, o inciso VI, do referido dispositivo, evidencia o direito dos consumidores à prevenção de danos, bem como o dever dos fornecedores de serviços em promover os cuidados necessários ao afastamento de riscos e prejuízos a seus clientes.*

*No caso, é incontroverso que a autora foi vítima de crime, conforme boletins de ocorrência juntados aos autos (fls. 26/28), e que as operações foram realizadas em curto espaço de tempo, em valores elevados, destoando do padrão usual de movimentações da correntista. Também restou demonstrado que o banco, mesmo diante de tais circunstâncias, permitiu a realização das transações sem maiores cautelas ou medidas de segurança, inclusive na presença de terceira pessoa que acompanhava a autora dentro da agência.*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*Ora, ao banco era possível ao menos bloquear a conclusão das transações até se certificar de que atendiam integralmente à vontade da correntista.*

*Assim, a responsabilidade civil, na modalidade negligência, não pode ser afastada, concluindo-se que houve prestação de serviço defeituoso pelo banco, que não disponibilizou a segurança necessária à realização de operações financeiras em total descompasso com o perfil da cliente.*

*Outrossim, atuando no sistema bancário, deve o réu assumir o risco inerente à atividade, respondendo de forma objetiva pelos prejuízos dela decorrentes.*

*Evidente, portanto, que houve falha do estabelecimento bancário, que não atentou para a ocorrência de seguidas operações em breve lapso temporal, sem que fossem acionados seus sistemas de detecção de fraudes até que houvesse confirmação pela cliente.*

*Cumprir destacar que a ação de terceiros fraudadores deve estar enquadrada dentro dos riscos naturais da atuação no sistema bancário. Aliás, é o que dispõe a Súmula nº 479 do C. 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”.*

*Portanto, no caso em análise, deve ser afastada a culpa exclusiva da autora ou de terceiro. Consequentemente, a instituição financeira é responsável pela reparação do dano sofrido. (...)*

*Por fim, é devida indenização pelos danos morais, na medida em que os fatos foram suficientes para causar à parte autora desgastes emocionais, transtornos e dissabores que não podem ser considerados como mero aborrecimento, sendo certo que tudo poderia ter sido evitado se não houvesse falha no sistema de segurança do réu, que deixou de bloquear as transações até se certificar de sua regularidade.*

*Dúvida não há, portanto, do transtorno havido, já que não foi possível a integral resolução administrativa da questão, apesar de todos os esforços da requerente, que comunicou os fatos, mas não obteve êxito e foi obrigada a mover a presente ação judicial.*

*Deste modo, sopesadas as circunstâncias particulares do caso em questão, o grau de culpa e as condições das partes, a requerente faz jus ao recebimento de indenização no valor de R\$ 5.000,00, porquanto elevado o pretendido na inicial.” (fls. 295/298).*

*Cumprir acrescer aos bem lançados fundamentos da r. sentença que incumbia mesmo ao réu a comprovação de que houve culpa exclusiva da autora para exonerá-lo de sua responsabilidade objetiva, no que tange aos danos experimentados pela*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

parte ativa, omitindo-se ele [como bem delineado na r. sentença], no entanto, na produção de prova a seu cargo, por isso que de rigor era mesmo a declaração de inexigibilidade das operações contestadas [empréstimos nos valores de R\$ 9.900,00 e R\$ 10.000,00, e transferências, no valor total de R\$ 21.530,00].

É que, consoante se deduz do exame da prova documental arrecadada nestes autos, as movimentações financeiras não reconhecidas pela autora destoaram completamente do seu perfil de consumo, dúvida não remanescendo, portanto, de que não agiu a casa bancária com eficiência hábil para identificar prontamente que as operações possuíam nítido aspecto de fraude [o que tem se tornado rotineiro nos dias atuais], tanto é que foram realizadas diversas operações, em valores elevados e em curto período de tempo, circunstância que realmente confere prestígio à versão inicial dos fatos acerca da ocorrência do defeito na prestação do serviço [por falha no dever de segurança] a cargo do réu.

Ademais, alegou a autora que as operações foram realizadas mediante coação, dentro da própria agência bancária, demonstrando nos autos que aludido estabelecimento não contava com sistema de detector de metais [o que não foi impugnado especificamente pelo banco (fls. 64)], sendo certo ainda que poderia o réu ter apresentado as gravações internas da agência na data dos fatos, a fim de demonstrar a existência de causa excludente de sua responsabilidade, mas de tal ônus não se desincumbiu.

Logo, estando patenteado o defeito na prestação dos serviços a cargo do réu, evidenciada então a ausência de regularidade na formalização das operações impugnadas na causa, alternativa não havia mesmo senão a declaração da nulidade dos contratos de empréstimo e a condenação do banco na restituição dos valores cobrados referentes a questionados ajustes.

E indisputável se faz o reconhecimento de que a situação a que se sujeitou a autora, somada à recusa dos réus em admitir o defeito na prestação do serviço a seu cargo, causaram sério constrangimento e angústia à autora, dúvida não remanescendo acerca da configuração dos danos morais indenizáveis.

Logo, não estando configurada hipótese de culpa exclusiva da vítima e estando patenteada a caracterização dos danos morais, bem é de ver que, considerado o critério de que a indenização não deve prestar-se ao enriquecimento ilícito, mas considerando o aspecto inibitório da condenação ora enfocada, em relação ao autor do ilícito, a fim de que invista na qualificação de seus prepostos, de sorte a aprimorar seus procedimentos, não há se olvidar, de outra parte, do caráter compensatório da reparação, de molde a possibilitar sentimento que se preste ao menos a mitigar o constrangimento experimentado pela lesada.

Assim sendo, reputo razoável seja a indenização arbitrada na r. sentença em R\$ 5.000,00, pois tal importe expressa justa indenização à angústia e aos contratempos impostos à autora, mesmo porque “a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta.” (STJ, REsp 318379-MG, Rel. Min. Nancy



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
Andrighi, j. 20/09/01).

Por fim, a consideração de que já foi estabelecida na sentença como sendo a data da citação a do termo inicial de incidência dos juros legais de mora, não havendo neste aspecto, pronunciamento judicial desfavorável aos interesses do recorrente.

Em suma, atento à circunstância de que as razões expendidas neste recurso não se prestam a abalar a r. sentença proferida, preservo-a por seus fundamentos e pelos ora delineados. Elevo os honorários arbitrados em primeiro grau (CPC, art. 85, § 11) para 15% sobre o valor atualizado da condenação.

Ante o exposto, voto por negar provimento ao recurso.

**JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA**  
**Desembargador Relator**  
**(assinatura eletrônica)**