



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000222413

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1047369-07.2023.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelada VERENICE ARTIOLI VICENTE.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES E VALÉRIA LONGOBARDI.

São Paulo, 16 de março de 2026.

M.A. BARBOSA DE FREITAS

RELATOR

Assinatura Eletrônica



NÚCLEO DE JUSTIÇA 4.0 EM SEGUNDO GRAU

1.ª TURMA

Processo nº 1047369-07.2023.8.26.0506 (Voto nº 6.890)

APELAÇÃO DO RÉU – BANCÁRIO – PRETENSÃO REPARATÓRIA – Preliminar de ilegitimidade passiva rechaçada – Cerceamento de defesa não configurado – MÉRITO – Autora interceptada por criminosas em via pública e, sob coação, direcionada à primeira agência bancária do réu – Realização de seis saques em terminal eletrônico, na companhia de meliante – Réu não arrostou a presença da autora junto da agente criminosa, na primeira agência bancária – Defeito na prestação dos serviços – Violação ao dever de segurança – Ausência de impeditivo para que meliantes agissem dentro das dependências do réu – Fortuito interno – Risco da atividade econômica – Súmula nº 479, do E. STJ – Dano material relativamente a esse primeiro cenário fático configurado, mas já reparado na via administrativa, antes do ajuizamento – Após os saques, autora guiada para uma segunda agência bancária, lá ingressando sozinha e solicitando ao gerente um transferência (TED) em proveito de terceira – Autora retirou do banco réu a possibilidade de detectar o delito em curso, visto que, mesmo desacompanhada das meliantes, preferiu aparentar normalidade, deixando de comunicar o crime que a vitimava – Transação realizada pela própria autora, quando a coação não era premente – Causa excludente de responsabilidade objetiva da instituição financeira – Inteligência do art. 14, § 3.º, inciso II, do CDC – Fortuito externo quanto ao segundo cenário fático, a arrostar a incidência da Súmula nº 479, do E. STJ – Réu logrou êxito recuperar parte da transferência, minorando o prejuízo material da autora – **RECURSO PROVIDO, julgando improcedente o pedido.**

APRESENTO MEU VOTO

Trata-se de **recurso de apelação** interposto pelo réu contra a respeitável sentença exarada às fls. 116/123 (fls. 148/163), proferida pelo MMº. Juízo da 2.ª Vara Cível de Ribeirão Preto, que, *data vênia* do entendimento de meus pares, **deve ser reformada**, conforme fundamentos a doravante expostos.

Narra a autora que fora abordada por duas mulheres em via pública defronte de estabelecimento comercial, ocasião em que as meliantes, anunciando estarem armadas e se tratar de um assalto, ordenaram que voltasse ao seu veículo e dirigisse até uma agência do banco em que a autora mantém relacionamento; lá chegando, uma das criminosas acompanhou a autora, forçando-a a efetuar **seis saques consecutivos, totalizando o montante de R\$ 4.500,00** (fls. 02).

Na sequência, verificando que a existência de uma aplicação financeira, as assaltantes exigiram tal quantia, guiando a autora à **outra** agência do réu; **lá ingressando desacompanhada, a autora realizou uma transferência na modalidade TED no valor de R\$ 120.000,00** com ajuda do gerente, destinada à conta bancária da terceira “Lorrane da Silva” (fls. 03).

Momentos depois, a autora se livrou das meliantes, entrando em contato com o réu por telefone e através de *chat* do aplicativo bancário e, não logrando êxito, seguiu para uma terceira agência, adiante **obtendo de volta a quantia de R\$ 12.822,69, além de um crédito no valor de R\$ 4.500,00, fruto de um seguro que mantinha**; em razão desse cenário fático, ajuizou a presente ação almejando a condenação da casa bancária à **reparação do dano material experimentado** (fls. 16, item “d”).

Em sua defesa (fls. 66/80), o banco réu quanto ao mérito primeiro ventila que a autora “*caiu no golpe do bilhete premiado*”, argumentando que quando da segunda operação (transferência TED) **desacompanhada das meliantes**, a cliente poderia ter noticiado que o evento criminoso estava em curso, mas preferiu transmitir informação de que tudo ocorria normalmente ao gerente (fls. 68); ademais, sustenta que não cometeu qualquer ato ilícito, “*visto que as transações impugnadas (...) foram realizadas pela própria autora presencialmente na agência*”, sem comunicar que estava sob coação ou grave ameaça, tratando-se de fortuito externo, configurada causa excludente de sua responsabilidade objetiva (fls. 73 e 75/78).

Ato contínuo, sobreveio a r. sentença combatida, que julgou **procedente** o pedido para condenar “*o réu a restituir os danos materiais sofridos pela autora, no valor de R\$ 107.177,71*” (fls. 123).

Feito esse breve resumo do que se passou na origem, em primeiro lugar, ***melhor sorte não assiste ao réu apelante neste grau de jurisdição quanto à preliminar de ilegitimidade passiva*** (fls. 155/157), eis que, além das razões externadas desbordarem ao *meritum causae*, a autora reputa ter havido falha nos serviços prestados pela casa bancária com a qual mantém relação jurídico-contratual, de sorte que fora de dúvida a legitimidade desta para responder às pretensões buscadas nesta lide.

Também ***não prospera a preliminar de cerceamento de defesa soerguida pelo réu com o fito de anular a r. sentença*** (fls. 152/154), eis que na defesa pugnou genericamente pela “*produção de prova documental complementar*”, sem especificar eventual acervo probatório que ao tempo da defesa eventualmente não poderia ter sido juntado aos autos, consoante previsto nos arts. 434 e 435, do Código de Processo Civil.

Já a colheita de ***prova oral*** se mostra ***absolutamente prescindível*** no caso concreto, mormente o depoimento pessoal da autora, visto que sua versão fática foi descrita na inicial, abstendo-se o réu de indicar precisamente quais fatos pretendia demonstrar com a oitiva de pessoas que nem sequer foram arroladas em audiência, muito menos a relevância da referida prova ao julgamento da lide.

Outrossim, é incumbência do juiz da causa analisar o cabimento das provas requeridas pelas partes à luz do princípio da persuasão racional, devendo ***indeferir aquelas inúteis*** – hipótese na qual se enquadra a prova oral – ou meramente protelatórias (art. 370, CPC).

Superados tais pontos, é forçoso ressaltar que cá se está diante de ***relação de consumo*** (art. 3.º, caput e § 3.º, do CDC e Súmula nº 297, STJ), saltando à evidência a portentosa posição privilegiada que ocupa o banco réu em relação à consumidora, motivo esse que lhe faz recair o ônus de provar que as alegações da parte adversa são inverídicas ou, ao menos, que a realidade fática destoa do descrito na causa de pedir remota.

Na hipótese dos autos, diversamente do que o réu sustenta na defesa (fls. 68) – e revive no apelo (fls. 158) –, a narrativa fática exposta pela autora dá conta de que fora surpreendida em via pública logo após

estacionar seu veículo por duas meliantes que anunciaram o roubo à mão armada, do boletim de ocorrência de fls. 21/22 constando apenas que uma delas portava um bilhete e questionou, de modo a atrair a autora, onde ficava o endereço nele escrito; sob outra perspectiva, **o caso concreto em nada se relaciona com o famigerado golpe do “bilhete premiado”**.

Isto posto, para melhor resolução da lide, penso que o contexto fático descrito na inicial deva ser **compartimentado em duas partes**: (i) a presença da autora na **primeira agência** do réu situada na “Av. Presidente Vargas”, acompanhada de uma das meliantes, ocasião em que realizados **seis saques** de dinheiro em espécie, no valor total de R\$ 4.500,00 (fls. 02 e 24 – dia 23/09/2022 – rubricas “CXE (...) SAQUE”) e (ii) e comparecimento da autora na **segunda agência** bancária localizada na “Av. Nove de Julho”, quando sucedeu a **transferência (TED)** em proveito de terceira no montante de R\$ 120.000,00 (fls. 03 e 23).

Com relação ao **primeiro cenário, o réu não nega que o evento tenha ocorrido**, de fato, dentro de uma de suas agências, abstendo-se de carrear aos autos as filmagens das câmeras de segurança da agência a fim de demonstrar que a autora jamais esteve na agência da “Av. Presidente Vargas” no dia 23 de setembro de 2022.

Diante disso, estando a vítima do ato criminoso **no interior de suas dependências, é dever da casa bancária propiciar a seus clientes** – inclusive àqueles, como a autora, que se utilizam de seus aparatos físicos para realização de operações de saques (fls. 24) – **todo o aparato de segurança a fim de impedir ocorrências delituosas**.

Nessa toada, interessa consignar que o evento danoso **longe está de ser estranho à lucrativa atividade econômica desenvolvida pelo banco réu**, de sorte que bem delineado o **fortuito interno**.

Aliás, o E. STJ pôs uma pá de cal sobre qualquer discussão acerca da responsabilidade objetiva das casas bancárias ao lavar sua **Súmula nº 479**, de seguinte teor: **“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”** (grifei)

In casu, ainda que a autora tenha realizado os saques de valores por si mediante coação de terceira, o defeito nos serviços prestados pelo réu decorre da **falta de ingerência na área em que localizados os terminais eletrônicos**, não com relação ao constante e habitual fluxo de pessoas, mas em virtude da **complacência para que criminosa por lá transitasse durante o expediente bancário**.

E nem se diga que se está, **estritamente em relação ao primeiro cenário**, diante de causa excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da consumidora (artigo 14, § 3.º e inciso II, do CDC), posto que **não há prova** de que a autora tenha sido negligente no caso concreto, notadamente porque forçada a acompanhar pessoa imbuída de más intenções.

Assim, **é descabida a pretensão do réu de transferir à consumidora** a integral responsabilidade pela vigilância e segurança de seu entorno no momento da utilização do terminal eletrônico, saltando à evidência que o **defeito nos serviços prestados propiciou a consumação do crime (delito), em patente violação ao dever de segurança à vista dos riscos que razoavelmente se espera no interior de uma agência bancária** (art. 6.º, inciso I e art. 14, § 1.º, inciso II, CDC).

Nesse sentido, trago à colação entendimento externado por esta E. Corte Bandeirante em julgamento de caso análogo:

"AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. ROUBO PRATICADO NO INTERIOR DE AGÊNCIA BANCÁRIA. Ausência de aparato de segurança [...] Fortuito interno. Responsabilidade civil do banco. Dano moral in re ipsa. Manutenção do quantum indenizatório. Desprovisamento. I. Caso em exame 1. Apelação interposta contra sentença que julgou procedente ação interposta por cliente que foi mantida refém durante roubo em agência bancária, condenando o réu ao pagamento de R\$ 15.000,00 a título de indenização por danos morais. II. Questão em discussão 2. A questão em discussão consiste em verificar a responsabilidade civil do banco pelos danos morais sofridos pela autora durante o assalto. III. Razões de decidir 3. A responsabilidade do banco é objetiva, conforme o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, devido à falha na prestação do serviço por ausência de segurança adequada. 4. O dano moral é presumido pela condição de refém, sendo o valor fixado proporcional e adequado. IV. Dispositivo 5. Apelação cível conhecida e desprovida. Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14; CC, art. 927, parágrafo único. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; TJSP, Apelação Cível 1002946-93.2021.8.26.0097

e Apelação Cível 1002993-38.2019.8.26.0097." (TJSP; Apelação Cível 1002954-70.2021.8.26.0097; Relator (a): Regina Aparecida Caro Gonçalves; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I, j. 22/08/2025 – grifei)

Logo, à vista do liame entre o dano imposto ao patrimônio material da autora **especificamente em relação aos saques de dinheiro em espécie (R\$ 4.500,00)** e a conduta ilícita perpetrada pelo réu conforme alhures exposto, bem delineados os três elementos essenciais à etiologia da responsabilidade civil.

Todavia, conforme a autora admite na inicial, um contrato de seguro **propiciou a restituição dessa quantia na via administrativa** – vide movimentação datada de 28/12/2022 (fls. 33); logo, é forçoso reconhecer que o réu, ao dar desfecho positivo ao sinistro (fls. 45/47), **reparou o dano material imposto à autora relativamente aos saques ocorridos no dia 23 de setembro de 2.022** (fls. 24), antes mesmo do ajuizamento da lide.

Lado outro, a autora afirma na inicial que após a realização dos saques acima mencionados fora conduzida para outra agência bancária do réu, **lá ingressando sozinha, ocasião em que solicitou fosse realizada uma transferência (TED) no valor de R\$ 120.000,00** (fls. 03 e 23).

Para esse **segundo cenário**, muito embora este relator não seja insensível ao fato de que a autora fora vítima de delito enquadrado pela autoridade policial nos crimes de roubo e extorsão (art. 157, § 2.º, incisos II e V e art. 158, § 1.º, do CP), bem se vê que apesar das circunstâncias justificarem a atitude da autora – que se via sob ameaça de morte contra entes familiares (fls. 03) –, **o ato praticado, malgrado desprovido de livre vontade, não pode ser carregado à responsabilidade civil do réu.**

Isto porque, **não há** como se reconhecer a responsabilidade objetiva da casa bancária em virtude da abordagem, para o segundo cenário, ter se iniciado e continuado fora de suas dependências, padecendo a autora, portanto, de substrato fático na direção de provar o nexos causal agitado em sua petição inicial, qual seja, o liame entre a suposta conduta ilícita do réu e o dano material experimentado.

Nesse passo, cabe a consideração de que, não obstante se deva exigir das instituições financeiras sistemas de segurança eficazes de modo a evitar a ocorrência de delitos e fraudes em detrimento de seus clientes – tal como no primeiro cenário –, delas não se pode vindicar onipresença ou onisciência.

Ao contrário do que se verifica no primeiro cenário fático, ao **ingressar desacompanhada na segunda agência bancária** situada na “Av. Nove Julho” e transmitir ao gerente que a atendeu que tudo corria dentro da normalidade, **a autora, ainda que sem essa intenção, incutiu no preposto do banco réu a confiança de que a transferência (TED) no elevado valor de R\$ 120.000,00 era mesmo visando a compra de um carro de uma amiga** (fls. 68).

E nessa toada, em que pese a autora utilize como argumento a desídia do réu ao não detectar movimentação atípica (fls. 07/15 e 104/114), é de se questionar: **até que ponto o banco, após o comparecimento pessoal da autora à agência, solicitando que a transação fosse efetivada, tem o direito de interferir na liberdade financeira da consumidora?**

Ora, se a autora estava sendo vítima de um crime, era plena sua condição de alertar o gerente do banco a respeito, ocasião em que certamente a casa bancária tomaria providências para resguardar sua cliente, incluindo aí não autorizar a operação na modalidade TED!

De mais a mais, em que pese a autora tenha ventilado na inicial que buscou pronto contato junto ao réu por telefone e através de *chat* disponível no aplicativo, **não há nos autos sequer indício de prova a esse respeito**, mas somente protocolo relativo à abertura do sinistro para acionamento do seguro (fls. 39/41); outrossim, após o comparecimento da autora à terceira agência bancária para noticiar o ocorrido, **o banco réu logrou êxito recuperar a importância de R\$ 12.822,69** (fls. 27), assim minorando o prejuízo material experimentado pela autora.

Seguindo essa linha de raciocínio, no que se refere ao segundo cenário fático, penso que é caso de se aplicar o disposto no art. 14, § 3.º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor – causa excludente de responsabilidade objetiva da instituição financeira.

Nesse sentido, recente julgamento proferido por este E. Tribunal de Justiça:

"AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS. SEQUESTRO RELÂMPAGO. Ressarcimento de transações bancárias. Sentença de improcedência. Irresignação. Transferências via TED realizadas pessoalmente pela autora e por vontade própria no interior de agência bancária, diretamente no caixa. Ausência de coação evidente. Ausência, ainda, de verossimilhança das alegações. Demora na comunicação dos fatos à autoridade policial e impugnação administrativa das transações. Autora que estava sozinha no interior da agência bancária e não comunicou a suposta coação aos agentes bancários ou a terceiros. Imagens de segurança apresentadas pela instituição financeira. Fortuito externo que rompe o nexo causal. Art. 14, §3º, do CDC. Sentença mantida. Recurso não provido." (TJSP; Apelação Cível 1031712-45.2024.8.26.0003; Relator (a): Pedro Paulo Maillet Preuss; Data do Julgamento: 31/07/25; Data de Registro: 31/07/25 – grifei)

É debaixo de tais fundamentos que penso ser o caso de **reformar** a r. sentença combatida.

Ante o exposto e à vista do mais que dos autos consta, **DOU PROVIMENTO À APELAÇÃO DO RÉU, para JULGAR IMPROCEDENTES OS PEDIDOS**, de modo que é da apelada o ônus da sucumbência, arcando integralmente com as despesas processuais (art. 86, *caput*, CPC), além de **honorários advocatícios** em proveito do patrono do réu apelante, que ora **ARBITRO em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa** (art. 85, *caput* e § 2.º, CPC e Tema Repetitivo nº 1.076, STJ).

P. I. C.

São Paulo, 16 de março de 2026.

M.A. Barbosa de Freitas
RELATOR