



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**24ª Câmara de Direito Privado**

**Registro: 2023.0000068236**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1014571-15.2021.8.26.0004, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MAURICIO STEIN VIEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado ITAÚ UNIBANCO S/A.

**ACORDAM**, em 24ª 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 Exmos. Desembargadores JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA (Presidente sem voto), SALLES VIEIRA E PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR.

São Paulo, 2 de fevereiro de 2023

**CLÁUDIO MARQUES**

**RELATOR**

**Assinatura Eletrônica**



**PODER JUDICIÁRIO**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
24ª Câmara de Direito Privado

**VOTO Nº 29.718**

Apelação nº. 1014571-15.2021.8.26.0004

Apelante: Mauricio Stein Vieira

Apelado: Itaú Unibanco S.A.

Comarca: São Paulo

APELAÇÃO – Ação declaratória e indenizatória – Sentença de improcedência – Insurgência – “Sequestro relâmpago” – Transações que destoam completamente do perfil de consumo do cliente e foram realizados em curto espaço de tempo, tendo beneficiários comuns, a constituir forte indicativo de fraude – Embora o crime tenha ocorrido fora da agência bancária, sendo o autor obrigado a fornecer cartão pessoal e a senha, pois foi feito refém, a falha na prestação dos serviços do banco pode ser evidenciada ao não tomar as providências necessárias no sentido de evitar ou, no mínimo, atenuar as frequentes atuações de estelionatários – Transações que deveriam ter sido identificadas e bloqueadas pelo sistema de segurança do banco – Falha na prestação de serviços – Súmula 479 do STJ – Precedentes desta C. Câmara – Dever de restituição pelo banco dos valores das transações impugnadas – Danos morais – Inocorrência – Ausente abalo de crédito, restrição cadastral, lesão às suas honras objetiva e subjetiva ou cobrança vexatória ou humilhante – Não comprovada perda de tempo útil expressiva, como por exemplo, ausência em dia de trabalho ou perda de compromisso – Verba sucumbencial e honorários rateados – Ação parcialmente procedente – **Recurso parcialmente provido.**

Trata-se de apelação contra sentença de fls. 192/197 que julgou improcedente o pedido formulado e revogou a



**PODER JUDICIÁRIO**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
24ª Câmara de Direito Privado

tutela de urgência concedida, com fundamento no art. 487, inc. I, de Código de Processo Civil. Custas e despesas processuais pela demandante. Condenou o autor ao pagamento de honorários advocatícios que arbitrou em 10% sobre o valor atualizado da causa, pela tabela prática, desde a propositura até o pagamento, com juros de 1% ao mês do trânsito em julgado. As verbas sofrem a ressalva da gratuidade e do teor do artigo 98, § 3.º do CPC.

Inconformada, recorre a parte autora (fls. 200/222), sustentando, em breve síntese que após sofrer sequestro relâmpago *“tentou, imediatamente, contatar sua gerência bancária e informou o ocorrido, tendo solicitado que o Banco rastreasse as transferências e promovesse o reembolso dos valores, fruto de crime, além de solicitar o cancelamento do empréstimo bancário, que acarretaram em dívidas a serem pagas mensalmente nos próximos meses pelo Sr. Maurício, que não bastasse o prejuízo financeiro foi extremamente aterrorizado com a ocorrência – ficou por 12 (doze) horas sequestrado -. Leia-se, as atrocidades cometidas contra o Apelante”*; que *“A instituição bancária negou os pedidos feitos pelo Apelante, que poderia ter sido feito com auxílio do setor antifraude (que certamente existe dentro da instituição financeira de renome – Banco Itaú S.A), e mais, ao negar o pedido do Apelante, é evidente que o Apelado desconfiou das palavras de seu cliente, o que abalou ainda mais o Apelante, que já sofreu durante o sequestro relâmpago no qual foi extorquido pelos Criminosos”*; que *“as instituições bancárias tem restituído os valores transferidos via PIX, fruto de atos criminosos”*; que *“cabe imputar às instituições bancárias tal tipo de responsabilização – INDEPENDENTE DE CULPA”*; que *“o aplicativo do Banco deveria ser considerado como dependência do estabelecimento bancário, via virtual –o aplicativo nada mais é que uma extensão das dependências físicas do banco”*; que *“houve clara atipicidade nas movimentações realizadas na conta-corrente do Apelante naquele dia, somado ao fato de que, no mesmo dia, foi contratado, de supetão, empréstimo em*



**PODER JUDICIÁRIO**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
24ª Câmara de Direito Privado

*valor substancial, sendo certo que o Banco Apelado, um dos maiores atuantes no segmento no País, deveria possuir, em seu favor, sistema de segurança hábil a constatar movimentações de todo incomum”; que o serviço defeituoso causou um enorme abalo de ordem psicológica e financeira. Por fim, requer que seja declarada “a inexistência do débito constituído em desfavor do Apelante no valor de R\$ 9.120,00 (nove mil cento e vinte reais), cancelando-se definitivamente o referido empréstimo (ii) condenando-se a Apelada ao pagamento de indenização pelos danos materiais, no valor de R\$ 20.929,00 (vinte mil novecentos e vinte e nove reais) a título de ressarcimento dos valores transferidos e movimentados pelos sequestradores, em nome do Apelante e (iii) condenando-se a Apelada ao pagamento de indenização pelos danos morais, em valor não inferior a R\$ 10.000,00 (dez mil reais), a ser prudentemente arbitrado por este Excelentíssimo Juízo.”*

Recurso tempestivo, regularmente processado, sem preparo por ser a parte autora beneficiária da assistência judiciária gratuita. Contrarrazões às fls. 230/253 e 254/277. Houve oposição ao julgamento virtual.

**É o relatório.**

Por primeiro, recebo a apelação no duplo efeito pois vislumbradas as hipóteses insertas no §4º do art. 1.012 do CPC.

Cuida-se de ação declaratória e indenizatória, ajuizada pela parte sob o argumento de falha na prestação de serviços do banco.

A sentença julgou improcedente a ação e revogou a tutela de urgência concedida, com fundamento no art. 487, inc. I, de Código de Processo Civil. Custas e despesas processuais pela demandante. Condenou o autor ao pagamento de honorários advocatícios que arbitrou em 10% sobre o valor atualizado da causa,



**PODER JUDICIÁRIO**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
24ª Câmara de Direito Privado

pela tabela prática, desde a propositura até o pagamento, com juros de 1% ao mês do trânsito em julgado. As verbas sofrem a ressalva da gratuidade e do teor do artigo 98, § 3.º do CPC.

O recurso é exclusivo do autor e prospera em parte.

Narra o autor que em 16 de agosto de 2021 sofreu sequestro relâmpago, ocasião em que os sequestradores, armados, o extorquiram para fornecer todas as senhas de suas contas bancárias para utilização nos aplicativos de bancos; que pela manhã do dia seguinte, realizaram transferência bancária trivial (TBI) no valor de R\$ 6.500,00 (seis mil e quinhentos reais); e transferências via PIX nos valores de R\$ 3.500,00 (três mil e quinhentos reais), R\$1.650,00 (mil seiscentos e cinquenta reais) e R\$ 69,00 (sessenta e nove reais), totalizando a quantia de R\$11.719,00 (onze mil setecentos e dezenove reais), gerando, ainda, em desfavor do Apelante, um empréstimo via crediário Itaú 880, no valor de R\$ 9.120,00 (nove mil cento e vinte reais), e saldo em conta negativado de - R\$ 1.658,22 (mil seiscentos e cinquenta e oito reais e vinte e dois centavos) – sendo certo que tais operações fogem, de forma gritante, do padrão do Sr. Maurício, cliente da instituição financeira Apelada. Em liberdade, buscou, NO MESMO DIA, imediatamente, contatar sua gerência bancária, informando o ocorrido e solicitando que a instituição financeira rastreasse as transferências e promovesse o reembolso dos valores, assim como cancelasse o empréstimo bancário, que acarretou em dívidas a serem pagas mensalmente nos próximos meses pelo Apelante. Daí o pleito declaratório e indenizatório.

A narrativa autoral é verossímil e corroborada pelo boletim de ocorrência de fls. 24/25 lavrado após o “sequestro relâmpago”, o que autoriza a inversão do ônus da prova do art. 6º, inc. VIII do CDC.

Importa ressaltar que a responsabilidade objetiva da ré deve ser analisada à luz do artigo 14 do Código de Defesa do



**PODER JUDICIÁRIO**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
24ª Câmara de Direito Privado

Consumidor, o qual dispõe que: “*o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços*”.

E, especificamente quanto às instituições financeiras deve ser considerado o disposto na Súmula 479 do 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.*”

Ressalta-se que foram realizadas diversas transações bancárias, ocorridas em curto espaço de tempo, em valores muito elevados, destoando completamente do perfil de consumo do autor, que auferia renda modesta e realiza transações em valores baixos, conforme se depreende dos extratos bancários relativos aos últimos meses (fls. 107/112).

Ademais, o fato do banco autorizar mais de um “PIX” em seguida para o mesmo destinatário constitui forte indicativo de fraude, que deveria ter sido detectado pelo sistema de segurança bancário.

No caso específico, embora o crime tenha ocorrido fora da agência bancária, tendo havido sequestro do autor e manutenção em cárcere privado, sendo obrigado a fornecer cartão pessoal e a senha, pois foi feito refém, inclusive a inicial confessando o uso dos seus aplicativos pessoais, a falha na prestação dos serviços do banco pode ser evidenciada ao não tomar as providências necessárias no sentido de evitar ou, no mínimo, atenuar as frequentes atuações de estelionatários, já que não foram adotadas medidas que lhe incumbiam e estavam ao seu alcance, como por exemplo efetuar o bloqueio a partir da segunda transação seguida dirigida ao mesmo destinatário, ou bloquear temporariamente as transações, ou ainda entrar em contato com o cliente antes de autorizar a operações



**PODER JUDICIÁRIO**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
24ª Câmara de Direito Privado

suspeitas, ou seja, foi descumprido o dever de segurança que lhe recai.

Em casos análogos, já julgou esta C. Câmara:

*“AÇÃO DECLARATÓRIA C/C INDENIZATÓRIA. Roubo do cartão bancário da parte autora. Realização de transferências e empréstimo não reconhecidos. Sentença de procedência, para determinar o restabelecimento do acesso pessoal e via 'internet banking', sob pena de multa, bem como declarar a inexigibilidade do empréstimo pessoal e condenar à restituição dos valores descontados indevidamente e a pagar indenização por dano material de R\$52.120,00, além de indenização por dano moral de R\$5.000,00. Irresignação da parte ré. Cabimento em parte. **Empréstimo e transferências via pix que fogem do padrão habitual da correntista e foram realizados em menos de 24 horas, totalizando a quantia de R\$54.720,00, constituindo forte indicativo de fraude. Falha na prestação de serviço configurada.** Responsabilidade objetiva. Aplicação do art.14 do CDC. Súmula 479 do STJ. Declaração de inexigibilidade dos débitos e condenação a indenizar os danos materiais acertada. Nome da parte autora que não chegou a ser negativado. Mero aborrecimento. **Inexistente o alegado dano moral na espécie.** Multa cominatória. Cabimento. Valor adequado 'in casu'. Eventual exigibilidade deve ser analisada em sede de cumprimento de sentença. Art. 537, §1º, II, CPC. Ação julgada parcialmente procedente. Sucumbência recíproca caracterizada. Honorários advocatícios fixados em 11% do valor da condenação. Recurso provido em parte.” (Apelação Cível 1009964-59.2021.8.26.0003; Relator (a): Walter Barone; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/05/2022) (g.n.)*

*“APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZATÓRIA – MOVIMENTAÇÕES INDEVIDAS EM CONTA CORRENTE E CARTÃO DE CRÉDITO – SEQUESTRO*



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**24ª Câmara de Direito Privado**

*RELÂMPAGO – FRAUDE BANCÁRIA – RESPONSABILIDADE – DANOS MORAIS – I - Sentença de procedência – Recurso do réu – II - Relação de consumo caracterizada – Inversão do ônus da prova – Autor, pessoa física, vítima de sequestro relâmpago – Indevida realização de transferências e compra por cartão de crédito na conta corrente de titularidade da autora, pessoa jurídica – Banco que não provou que as transações não reconhecidas foram realizadas por culpa exclusiva dos autores ou de terceiro – Ausência de qualquer elemento que comprove que os autores tenham compartilhado, de fato, sua senha de acesso com outrem – Ademais, ainda que eventualmente comprovado o compartilhamento da senha com os criminosos, as operações realizadas destoam muito do perfil de consumo dos autores e, independentemente da prévia comunicação do evento criminoso, deveriam ter sido imediatamente bloqueadas pelo sistema do réu - Autores que realizaram boletim de ocorrência e informaram ao réu sobre o ocorrido – Falha no sistema de segurança do banco caracterizada – Inteligência dos arts. 6, VIII, e 14, § 3º, II, do CDC – As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno – Orientação adotada pelo STJ em sede de recurso repetitivo – Art. 1.036 do NCPC – Súmula nº 479 do STJ – Declaração de inexistência das transações – III - Dano moral caracterizado – Nome dos autores que foi inserido nos órgãos de proteção ao crédito - Ainda que não haja prova do prejuízo, o dano moral puro é presumível – Indenização devida, devendo ser fixada com base em critérios legais e doutrinários – Ação procedente – Sentença mantida – IV - Honorários advocatícios majorados, com base no art. 85, §11, do NCPC, para R\$3.000,00 - Apelo improvido." (Apelação Cível 1008519-65.2021.8.26.0048;*



**PODER JUDICIÁRIO**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
24ª Câmara de Direito Privado

Relator (a): Salles Vieira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Atibaia - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/07/2022) (g.n.)

*Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de indenização por danos morais. Cartão de crédito. "Sequestro relâmpago". Falha na prestação de serviço atribuído ao réu por se omitir na detecção das transações feita por criminosos. Procedência. Apelação do réu. Preliminares. Interesse processual. Ação necessária e adequada à luz da causa de pedir. Revogação da tutela provisória. Descabimento. Tema já enfrentado anteriormente, em julgamento de agravo. Sentença que confirmou a plausibilidade do direito. Ausência de elementos novos. Mérito. Transações realizadas mediante coação do titular, vítima de sequestro relâmpago. Episódio a sugerir fortuito externo, mormente ao se considerar a ocorrência em ambiente alheio às agências bancárias do requerido. **Situação, entretanto, em que o banco prestou serviço defeituoso ao permitir a concretização de vinte transações, realizadas em intervalo de poucos minutos, e endereçadas a um único destinatário.** Compras que totalizaram mais de R\$ 20.300,00, tendo o requerido estornado somente R\$ 6.600,00. Débito remanescente inexigível. Inteligência do art. 14 do CDC. Danos morais, contudo, não verificados. Relato genérico. Banco que não responde pelos impactos psíquicos e emocionais resultantes da extorsão. Ausência de inclusão em cadastro e de cobranças reiteradas, bem como de tratamento inadequado por representantes do requerido. Condenação afastada. Sentença parcialmente reformada. Preliminares rechaçadas. Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1101899-54.2019.8.26.0100; Relator (a): Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 17ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/05/2020; Data de Registro: 28/05/2020) (g.n.)*



**PODER JUDICIÁRIO**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
24ª Câmara de Direito Privado

De rigor a declaração da inexistência do débito constituído em desfavor do Autor a título de empréstimo e a condenação do réu a restituir o montante das operações impugnadas, na forma simples, diante da ausência de má-fé por parte do banco, já que esta não é presumível.

E, considerando que a transação foi fruto de fraude, trata-se de relação extracontratual, com correção monetária do evento danoso, conforme Súmula 54 do STJ *“in verbis”*: *Os juros moratórios fluem a partir do evento danoso, em caso de responsabilidade extracontratual.*”

Quanto aos danos morais, esta C. Câmara vem entendendo pela sua inoccorrência em casos similares:

*“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS – CARTÃO DE CRÉDITO – Autor vítima do “golpe do motoboy” – É certo que ao aderir ao sistema de cartão de crédito, o titular assume a obrigação de guarda e conservação do cartão – O autor concorreu, culposamente, para este evento danoso, pois descumpriu o seu dever de guarda dos cartões que lhe foram confiados, uma vez que os entregou a uma pessoa desconhecida – Culpa concorrente do consumidor evidenciada – Hipótese, porém, que as transações impugnadas foram realizadas fora do perfil de compras do autor – Dever da instituição financeira de checar a regularidade das operações – Culpa concorrente da administradora do cartão evidenciada – Responsabilidade de ambas as partes – Autor que deve arcar com metade dos débitos relativos aos lançamentos impugnados com os cartões*



**PODER JUDICIÁRIO**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
24ª Câmara de Direito Privado

*de crédito – Restituição, ao autor, de metade dos valores lançados nos cartões, no dia 05/09/2019, acrescidos de correção monetária e de juros moratórios legais, a partir das datas dos descontos, cujos valores serão apurados em liquidação de sentença - Ação procedente – Recurso do réu parcialmente provido, neste aspecto. **DANO MORAL – Inocorrência – O autor não sofreu qualquer abalo de crédito, não lhe foi imposta qualquer restrição cadastral, tampouco ocorreu qualquer lesão às suas honras objetiva e subjetiva – Inexistência de dano moral indenizável – Recurso do autor improvido, neste aspecto. VERBAS DE SUCUMBÊNCIA – Ação parcialmente procedente para declarar a inexigibilidade de metade dos débitos não reconhecidos pelo autor, rejeitado o pedido de indenização por dano moral – As partes responderão pelas custas e despesas processuais na proporção de 2/3 para o autor e 1/3 para o réu, bem como os honorários advocatícios fixados em 15% (quinze por cento) sobre o valor atribuído à causa, corrigida a partir do ajuizamento da ação, cabendo, ao autor, o pagamento de 2/3 desta verba, e, ao réu, 1/3. RECURSO DO RÉU PROVIDO EM PARTE E RECURSO DO AUTOR IMPROVIDO.”***

(Apelação Cível 1116389-81.2019.8.26.0100; Relator (a): Plinio Novaes de Andrade Júnior; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 42ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/06/2022) (g.n.)

*Ressalta-se que “a verificação do dano moral não reside exatamente na simples ocorrência do ilícito, de sorte que nem*



**PODER JUDICIÁRIO**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
24ª Câmara de Direito Privado

*todo ato desconforme o ordenamento jurídico enseja indenização por dano moral. O importante é que o ato ilícito seja capaz de irradiar-se para a esfera da dignidade da pessoa, ofendendo-a de maneira relevante. Daí porque doutrina e jurisprudência têm afirmado, de forma uníssona, que o mero inadimplemento contratual - que é um ato ilícito - não se revela, por si só, bastante para gerar dano moral. Partindo-se da premissa de que o dano moral é sempre presumido - in re ipsa (ínsito à própria ofensa) -, cumpre analisar a situação jurídica controvertida e, a partir dela, afirmar se há ou não dano moral indenizável” (AgRg no REsp 1269246 / RS Relator: Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO - Quarta Turma Data do Julgamento: 20/05/2014 Data da Publicação/Fonte: DJe 27/05/2014)*

O autor não sofreu abalo de crédito, não lhe foi imposta qualquer restrição cadastral, não houve lesão à sua honra objetiva e subjetiva, tampouco sofreu cobrança vexatória ou humilhante em razão de tais transações.

Também não se justifica a aplicação da Teoria do Desvio Produtivo, pois não se verificou perda de tempo útil expressivo, como por exemplo, ausência em dia de trabalho ou perda de compromisso, na tentativa de solução da questão.

A ação é parcialmente procedente, uma vez que o autor decaiu da sua pretensão relativa à indenização por dano moral, enquanto o réu decaiu quanto ao pedido declaratório.

Houve, portanto, sucumbência recíproca. Nestas condições, autor e réu responderão pela metade das custas e despesas processuais. A autora deverá arcar com os honorários advocatícios sucumbenciais em favor do patrono da ré no patamar de 10% (dez por cento) sobre o valor do proveito econômico que deixou de auferir (pedido indenizatório moral) e o réu deve arcar com os honorários advocatícios em favor do patrono da autora no patamar de 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação, corrigidos do ajuizamento da



**PODER JUDICIÁRIO**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
24ª Câmara de Direito Privado

ação (art. 85, §§2º do CPC), vedada a compensação, observando-se a singeleza da demanda e a remuneração condigna da advocacia. Quanto a parte autora deve ser observada a gratuidade da justiça concedida.

Por fim, fica prequestionada toda a matéria alegada neste recurso, para fins de interposição de recursos perante os Tribunais Superiores.

Ante o exposto, **dá-se parcial provimento ao recurso**, para julgar parcialmente procedente a ação, declarando inexigível o débito constituído a título de empréstimo e condenando o réu a restituir o montante das operações impugnadas, na forma simples, com correção monetária pela Tabela Prática do TJSP e juros de mora de 1% ao mês do evento danoso (Súmula 54 do E. STJ) e rejeita-se o pleito indenizatório moral, ficando rateadas, entre as partes, as verbas decorrentes da sucumbência, nos termos da fundamentação, observada a gratuidade da justiça.

**Cláudio Marques** – relator