



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2021.0001003601

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de  
Apelação Cível nº 1010887-85.2021.8.26.0100, da Comarca de São Paulo,  
em que é apelante -----, é apelado -----.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 17ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento ao recurso, por maioria de votos. Acórdão com 3º Juiz. Vencido o Relator sorteado que declara voto., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PAULO PASTORE FILHO (Presidente sem voto), ALEXANDRE DAVID MALFATTI, vencedor, AFONSO BRÁZ, vencido, JOÃO BATISTA VILHENA, IRINEU FAVA E SOUZA LOPES.

São Paulo, 10 de dezembro de 2021.

**RELATOR DESIGNADO**

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1010887-85.2021.8.26.0100

Comarca: São Paulo

Apelante: ----- Apelado: -----

-----

**Voto nº 1851**

**AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. CONSUMIDORA IDOSA QUE SOFREU SEQUESTRO RELÂMPAGO. FALHA NO ATENDIMENTO PRESENCIAL PRESTADO PELO GERENTE DO BANCO RÉU. SEM QUESTIONAR A SENHORA IDOSA E SEM QUALQUER PROCEDIMENTO MÍNIMO DE SEGURANÇA O PREPOSTO DO BANCO RÉU PERMITIU UM EMPRÉSTIMO SEGUIDO DE SAQUE. A IDOSA SAIU DA AGÊNCIA COM APROXIMADAMENTE R\$ 300.000,00 SEM QUE O GERENTE TENHA ADOTADO QUALQUER MEDIDA PARA CONFIRMAR A IDONEIDADE DA SITUAÇÃO. SAQUE EM MOEDA NACIONAL E EM MOEDA ESTRANGEIRA. SITUAÇÃO QUE FUGIA POR COMPLETO AO PERFIL DA**

**AUTORA. ANORMALIDADE EVIDENTE. VIOLAÇÃO DOS DEVERES MÍNIMOS DE SEGURANÇA.** Ação de indenização por movimentações bancárias indevidas, no âmbito de um sequestro relâmpago. **O caso revelou, por isso, peculiaridade extrema** Autora (senhora idosa com 72 anos, na época dos fatos) que terminou por comparecer à agência bancária de sua conta corrente e ali foi atendida pelo gerente do banco réu. Extraiu-se da instrução que uma operação de empréstimo de R\$ 150.000,00 foi realizada pela autora (consumidora idosa) de **maneira inusitada e completamente fora do perfil, tudo sem que o gerente se preocupasse com a idoneidade e da possibilidade concreta de uma anormalidade.** Situação evidente e que revelou uma inaceitável falha do atendimento presencial da autora pelo preposto (gerente) do banco réu. **E, pior, seguiu-se um saque, na mesma agência, de valores em reais, dólares e euros, tudo a alcançar quase R\$ 300.000,00.** A dinâmica dos fatos, não impugnada pelo banco réu, deixava transparecer que a consumidora idosa não externava regularmente sua manifestação de vontade. Falha do banco réu nos cuidados básicos de segurança, em especial para confirmação do empréstimo naquela magnitude seguido de saques (em moeda nacional e moeda estrangeira), tudo, repita-se, em desarmonia com a rotina bancária da cliente. **Danos materiais configurados.** Ressarcimento dos danos (empréstimo e saques indevidos) determinado, a partir da prova dos autos: (a) de R\$ 297.796,04 (duzentos e noventa e sete mil, setecentos e noventa e seis reais e quatro centavos, que se relacionaram aos saques indevidos entregues pelo gerente, (b) a restituição da quantia de R\$ 3.129,11 (três mil, cento e vinte e nove reais e onze centavos) a título de IOF cobrado ilegalmente e (c) a restituição do valor de R\$ 16.169,33 (dezesesseis mil, cento e sessenta e nove reais e trinta e três centavos) relativo ao IR retido em razão de resgate de aplicação. **Danos morais reconhecidos.** A consumidora, atualmente com 73 anos, aposentada, indubitavelmente experimentou transtornos e aborrecimentos advindos da falha na prestação do serviço bancário, que repercutiu diretamente em sua vida e saúde, ante o abalo psicológico. Viu-se despojada de recursos amealhados justamente pela falha no serviço bancário. E viu o banco réu oferecer desmedida resistência para reconhecimento da responsabilidade. Além disso, a autora percorreu caminho judicial para solucionar o problema, o que gerou especial desgaste, ante sua idade avançada. Indenização fixada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), a partir de parâmetros aceitos pela Turma julgadora. **Ação julgada procedente em segundo grau.**

**SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.**

VISTOS.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Trata-se de apelação interposta pela autora ----- no âmbito da ação de anulação de contrato bancário ajuizada em face de -----.

A **r. sentença** (fls. 135/136) julgou improcedente a ação com destaque para os seguintes pontos da fundamentação e do dispositivo: "*O empréstimo foi celebrado por meio de canal eletrônico (fls. 20 e 120). Assim, não havia como gerente do réu induzir a autora em erro, como alega a petição inicial. Apesar da lamentável situação vivida pela autora, não se demonstrou defeito do serviço bancário. A própria correntista solicitou o resgate da aplicação financeira para saque em dinheiro na agência, não se verificando nenhum erro quanto à sua identificação. O comparecimento da própria correntista na agência, sozinha, é outro fator a confirmar sua identidade. Como a autora estava sozinha e não havia nenhum indício facilmente perceptível de que crime estava em curso ou, mais especificamente, de que criminosos acompanhavam a autora fora ou dentro da agência e de que a correntista estava sob ameaça, prepostos do banco adotaram cautelas habituais ante conduta de correntista aparentemente normal, livre e segura. Não dispondo os prepostos do banco de indícios claros de coação ou conduta criminoso ou insegurança ou vício de vontade, não se pode concluir que a entrega do dinheiro à correntista, sozinha, dentro da agência, traduziu defeito do serviço bancário, a concorrer decisivamente para o sucesso da prática criminoso. Dentro da agência bancária não houve desdobramentos do crime iniciado fora dela que se tenham concretizado de forma extraordinária ou evidente ou manifestamente incomum ou suspeita que recomendassem e possibilitassem intervenção eficaz dos prepostos do banco.*"

A autora apresentou apelação (fls. 148/176). Em síntese, sustentou que a liberação do empréstimo foi feita na mesa do gerente ----- e finalizada no caixa eletrônico (fls. 154). Asseverou que o banco nada fez para minimizar os prejuízos financeiros a que foi submetida (fls. 156). Argumentou que jamais poderia realizar saque no montante de R\$300.000,00 em um só dia, o que evidenciava a má prestação de serviços do apelado. Defendeu que foi cobrada ilegalmente valor correspondente a IOF e retenção de imposto de renda, tendo em vista o resgate da aplicação financeira. Ao final, deduziu pedido de reforma da sentença com procedência da ação.

O banco réu ofertou contrarrazões (fls. 179/186).

E as partes não manifestaram oposição ao julgamento virtual.

É O RELATÓRIO.

Recurso tempestivo, regularmente processado e com recolhimento da taxa judiciária (fls. 209/210).

PASSO A EXAMINAR O RECURSO.



**Ouso divergir do brilhante voto proferido pelo nobre Desembargador relator sorteado Dr. AFONSO BRAZ pelos motivos que passo a expor.**

A lide refere-se à discussão da responsabilidade do banco réu pela realização de operações bancárias indevidas, especialmente empréstimo bancário em valor expressivo e saques acima do limite diário permitido à autora.

A análise do litígio passa, necessariamente, pela qualificação da relação jurídica travada entre as partes como uma relação de consumo, tornando aplicáveis as disposições da Lei n. 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor - CDC). A matéria encontra-se pacificada pelas posições assumidas pelo Supremo Tribunal Federal (no julgamento da ADI 2.591) e pelo Superior Tribunal de Justiça (súmula 297: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras").

O microsistema de defesa do consumidor é formado essencialmente pelas normas do Código de Defesa do Consumidor (CDC) e, na solução do caso sob julgamento, interessa destacar os princípios a vulnerabilidade do consumidor (art. 4º, I) e a garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, **segurança**, durabilidade e desempenho (art. 4º, II, d). E, nessa direção, são reconhecidos em favor do consumidor direitos básicos, tais como: **proteção à segurança** (art. 6º, I), informação (art. 6º, III) e efetiva prevenção e **reparação de danos patrimoniais e morais**, individuais, coletivos e difusos (art. 6º, VI). Essa premissa guiará a interpretação que se fará dos demais dispositivos do CDC.

**Nesta linha, cabe inicialmente a qualificação do evento danoso narrado pela autora: empréstimo na importância de R\$ 150.000,00 e 07 saques realizados em agências diversas, em valores elevados.**

Trata-se de fato do serviço, na linguagem do Código de Defesa do Consumidor, disciplinado mais especificamente no artigo 14 daquele diploma legal. O banco réu em suas manifestações buscou demonstrar as seguintes excludentes de sua responsabilidade (art. 14, parágrafo 3º., incisos I e II do CDC): a) inexistência de defeito do serviço e b) culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

**No caso concreto, os seguintes fatos chamaram atenção:**

***(a) a realização de operações altamente suspeitas e sequenciais numa nítida atuação fraudulenta, perfazendo um empréstimo de R\$ 150.000,00, 05 saques em moedas estrangeiras no atendimento de caixas (vinte mil dólares - R\$ 108.894,36, R\$ 11.763,82, R\$ 27.294,68, R\$ 27.325,46, R\$ 27.289,55, R\$ 27.294,68, R\$ 27.320,33 e R\$ 27.281,85) e resgates de suas aplicações (R\$ 30.127,72, R\$ 90.211,10, R\$ 8.175,79 e R\$ 4.894,34)***



**(b) as operações completamente estranhas ao perfil da autora, uma consumidora de 72 anos de idade (na época dos fatos).**

**Na hipótese, não há que se falar em culpa exclusiva do consumidor ou culpa exclusiva de terceiro (fortuito externo).**

Conforme narrativa da petição inicial e da apelação, houve um **sequestro relâmpago**, situação caracterizada pela ausência da manifestação livre da vontade da consumidora. A autora realizou as referidas operações, em momento em que encontrava-se sob o domínio dos criminosos.

**A primeira falha na prestação de serviços bancários evidenciou-se na facilidade disponibilizada a autora para o empréstimo de R\$ 150.000,00 diante da pretensão de saque de R\$ 300.000,00.**

Conforme relatado pela autora: "*Dentro da agência e sob constante ameaça de morte, não possuindo saldo disponível em conta corrente para saque, o gerente, Sr. -----, que no afã de cumprir meta do Banco Réu, e sem questionar absolutamente nada à Autora, que pretendia o levantamento imediato de R\$ 300.000,00 (trezentos mil reais), afirmou que poderia fazer uma antecipação do montante de R\$ 150.000,00 (cento e cinquenta mil reais) até que a aplicação do VGBL fosse liberada para cobrir a conta, o que ocorreria em 3 (três) dias. 8.- Assim, o Sr. -----, sem manifestar qualquer preocupação com a Autora ante o valor de saque pretendido - R\$ 300.000,00 - preferiu ignorar todas as normas que norteiam o serviço bancário, mormente as normas do Banco Central e, de forma enganosa, impôs um empréstimo à Autora com a afirmação que seria apenas por 3 (três) dias até que seu único investimento fosse liberado para cobrir o saldo negativo em conta corrente. 9.- Assim, o Banco Réu, na pessoa de seu gerente, entregou à Autora entre Dólares, Euros e Reais, o valor total de R\$ 297.796,04 (duzentos e noventa e sete mil, setecentos e noventa e seis reais e quatro centavos), conforme extrato bancário anexo (doc. nº2). 10.- MM. Juízo, o Banco Réu permitiu à Autora que efetuasse um saque de quase R\$ 300.000,00 (trezentos mil reais) em um único dia, sem qualquer provisionamento, em total violação de todas as normas do Banco Central do Brasil."*

Destarte, não há que se cogitar, inclusive, de culpa exclusiva de terceiro, uma vez que o fundamento da pretensão anulatória não é a ocorrência em si do sequestro ou estelionato, mas sim o **defeito na prestação do serviço pelo réu, ao não disponibilizar à consumidora a adequada e necessária segurança nas movimentações bancárias**, a fim de minimizar prejuízos, diante do risco inerente da atividade bancária.

**Era perfeitamente factível que os funcionários da gerência e dos caixas percebessem, em cada momento de atendimento presencial e via sistema, as seguidas operações de saques em diferentes agências, todas sequenciais e de valores excessivamente altos.** O histórico da movimentação era facilmente visível nas telas disponibilizadas para realização das operações na conta corrente.

Pode-se afirmar que os serviços de atendimento presencial e



eletrônico falharam pela ausência de segurança dos sistemas de empréstimos e de saques, porque deveria haver proteção automática contra possibilidade de seguidas retiradas, em agências diferentes, com violação ao limite diário imposto.

**Insisto, extraiu-se da instrução que uma operação de empréstimo de R\$ 150.000,00 foi realizada pela autora (consumidora idosa) de maneira inusitada e completamente fora do perfil, tudo sem que o gerente se preocupasse com a idoneidade e da possibilidade concreta de uma anormalidade. E, pior, seguiu um saque, na mesma agência, de valores em reais, dólares e euros, tudo a alcançar quase R\$ 300.000,00.**

Cabe à instituição financeira, ante o risco de sua atividade, possuir um aparato de segurança com controle dinâmico das transações por sistema/ inteligência artificial, adaptado para os diversos perfis de cliente. Mediante adoção de regras de segurança mínimas, ter-se-ia evitado a maioria dos saques, eis que transações completamente destoantes do perfil da autora.

**Os criminosos sequestradores ou estelionatários aproveitaram-se da falha do sistema bancário. Verdadeiro fortuito interno.** No caso concreto, evidenciou-se uma gritante falha do gerente que atendeu a autora numa clara situação de vulnerabilidade. Como não perguntar para uma senhora idosa (72 anos) a razão para insistir numa retirada de R\$ 300.000,00? Como viabilizar (e o gerente fez isso!) sem qualquer pergunta de segurança, se a consumidora estava a vontade e sem problemas, diante daquela situação? Como viabilizar um empréstimo de R\$ 150.000,00 de prontidão? Como permitir saques de moeda nacional e moeda estrangeira naquele total aproximado de R\$ 300.000,00?

Esse quadro probatório faz incidir a súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça: "*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias.*"

Em situação semelhante, o Superior Tribunal de Justiça admite o reconhecimento da responsabilidade da instituição financeira e sem incidência de excludente (fortuito externo) com destaques para os pontos relacionados ao tema:

***"O Banco do Brasil S/A, ao disponibilizar empréstimo pré -aprovado, obtido pelo cartão magnético aos consumidores, sem, contudo, promover segurança integral no uso de serviço, expõe o usuário aos riscos inerentes às atividades bancárias, por isso deve responder pelos danos experimentados, ainda mais, quando o saque foi realizado no guichê físico da agência bancário do apelante, sendo levantada quantia grande de dinheiro sem qualquer óbice***





pele preposto do requerido. **A falha verificada na segurança é considerada defeito do serviço, cujos danos devem ser atribuídos ao Banco** ora agravante, nos termos da Lei 7.102/83, especialmente do disposto do art. 2º, que obriga os bancos ao dever de vigilância eficaz." (decisão monocrática do Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, Resp 1816655, datada de 12/02/2021, DJe 18/02/2021)

**A atuação dos funcionários (gerente e caixas) do banco réu assumiu contornos de negligência, pois, na hipótese, era de se esperar do homem médio uma conduta ativa de questionamento da consumidora e, conseqüentemente, interrupção das operações. Visível aos bancários o histórico de movimentações, o que tornava imperiosa sua intervenção junto ao cliente. Insta salientar ser popular o modo de agir dos criminosos tanto no "sequestro relâmpago".**

Sobre o tema, há precedente deste Egrégio Tribunal de Justiça, em situação semelhante de fraude, destacando-se as partes relevantes e pertinentes da ementa:

"APELAÇÃO CÍVEL - RESPONSABILIDADE CIVIL Ação Indenizatória Sequestro Relâmpago e Saques realizados mediante coação Pretensão de restituição dos valores sacados e indenização por danos morais - Sentença de improcedência Insurgência Saques que foram realizados em uma mesma tarde em diversas agências, muito acima do limite diário e fora do perfil do autor Falha na prestação dos serviços evidenciada O entendimento majoritário do E. Tribunal de Justiça é no sentido de que como regra a ação de criminosos caracteriza-se como fortuito externo e não deve ser entendido como parte do risco da atividade empresarial - **Elementos dos autos, contudo que demonstram a existência de falha na prestação dos serviços, eis que o banco permitiu em poucas horas a ocorrência de 10 saques em valores expressivos que somam quase cem mil reais, realizados em diversas agências - Movimentação que ultrapassa em muito o valor diário e foge do perfil do cliente** - Dever de restituir os valores sacados que se impõe - (...) - Sentença reformada Recurso parcialmente provido." (Apelação Cível nº 1067238-20.2017.8.26.0100, Relator o Desembargador JACOB VALENTE, julgado em 30/05/2019)

"AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. RESTITUIÇÃO DE VALORES. Dano material. Cartão de crédito. Fraude. 'Golpe do Motoboy'. Hipótese em que foram efetuadas operações não praticadas pela autora, com a utilização de seu cartão de débito. Sentença de procedência. Pleito recursal da autora. Afastada a multa imposta equivalente a 1% do valor da causa, na forma do artigo 1.026, §2º, do Código de Processo Civil, em decorrência da interposição de embargos de declaração, em razão de



*evidente equívoco. Teoria do Risco profissional. Fortuito interno, ligado à organização inerente à atividade da empresa ré. Serviço defeituoso. Saques, transferências de valores da conta corrente, da conta poupança e compras realizadas com cartão de débito mediante fraude, em movimentação não condizente com o perfil da autora. Dano Material. Ocorrência. **Instituição financeira ré que tem o dever de monitorar operações que fogem ao perfil da correntista consumidora, a quem competia o bloqueio preventivo do cartão. Restituição dos valores e devidos sectários cobrados em razão da fraude perpetrada.** Antecipação de tutela tornada definitiva. Sentença parcialmente reformada.*

APELO           PROVIDO."           (Apelação           Cível           nº  
1020380-23.2020.8.26.0100,           Relator  
Desembargador RAMON MATEO JÚNIOR, 15ª Câmara de  
Direito Privado, julgado em 21/09/2020)

**Concluindo-se, pelo meu voto, reconheço a**  
**responsabilidade do banco réu no evento danoso.**

## **2. Danos materiais**

Evidente o nexos causal entre a falha na prestação de serviços e as movimentações bancárias impugnadas, como desenvolvido no capítulo anterior do voto.

**Assim, é de rigor a reparação dos danos materiais tal como indicada na petição inicial:** (a) de R\$ 297.796,04 (duzentos e noventa e sete mil, setecentos e noventa e seis reais e quatro centavos, que se relacionaram aos saques indevidos entregues pelo gerente, (b) a restituição da quantia de R\$ 3.129,11 (três mil, cento e vinte e nove reais e onze centavos) a título de IOF cobrado ilegalmente e (c) a restituição do valor de R\$ 16.169,33 (dezesesseis mil, cento e sessenta e nove reais e trinta e três centavos) relativo ao IR retido em razão de resgate de aplicação. Aquelas quantias serão acrescidas de juros de mora de 1% ao mês (a partir da citação) e de correção monetária (calculada pelos índices adotados pelo TJSP, a partir das operações na conta corrente).

## **3. Danos morais**

A consumidora, atualmente com 73 anos, aposentada, indubitavelmente experimentou transtornos e aborrecimentos advindos da falha na prestação do serviço bancário, que repercutiu diretamente em sua vida e saúde, ante o abalo psicológico.





PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Viu-se despojada de recursos amealhados justamente pela falha no serviço bancário. E viu o banco réu oferecer desmedida resistência para reconhecimento da responsabilidade.

Além disso, a autora percorreu caminho judicial para solucionar o problema, o que gerou especial desgaste, ante sua idade avançada.

Passo a identificar o valor da indenização.

Nas felizes palavras do saudoso Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, Resp. 248764/MG, 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, julgado 09/05/2000, DJ 07/8/2000, recomenda-se na fixação da indenização por dano moral que:

*"o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível sócio econômico da parte autor e, a porte econômico da ré, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso."*

Oportuno registrar que também a fixação da indenização por danos morais deve guardar relação com a harmonização dos interesses dos sujeitos da relação de consumo – consumidor e fornecedor – de forma a concretizar o princípio explicitado no inciso III do artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor.

**Sendo assim, aplicando os princípios de razoabilidade e proporcionalidade, fixo a título de indenização dos danos morais o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), parâmetro razoável e admitido por esta Turma em casos semelhantes.** A quantia atenderá as funções compensatória (principal) e inibitória (secundária), concretizando-se o direito básico do consumidor. O valor será acrescido de juros de mora de 1% ao mês (a partir da citação) e de correção monetária (calculada pelos índices adotados na tabela prática do TJSP, desde o julgamento em segundo grau, na forma da súmula nº 362 do Superior Tribunal de Justiça).

A respeito do tema, confirmam-se precedentes deste Tribunal de Justiça e que também fixaram indenização naquele patamar, destacando-se ementas e fundamentos:

*"RESPONSABILIDADE CIVIL PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por dano moral e repetição de indébito - Contrato de empréstimo não reconhecido pelo autor - Relação de consumo configurada Contrato não apresentado pelo réu - Falha na prestação do serviço Risco profissional - Fato de terceiro que não exclui a responsabilidade civil da casa bancária Inscrição negativadora indevida - Débito declarado inexigível -*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*Repetição simples dos valores efetivamente descontados do benefício previdenciário do autor - Damnum in re ipsa Indenização devida Manutenção do arbitramento realizado de acordo com o juízo prudencial Procedência em parte redimensionada nesta instância ad quem Recurso provido em parte. (...) Assim, sob o influxo dos parâmetros enunciados e da razoabilidade que os governa, o perfil econômico do autor (aposentado, fls. 1) e também a capacidade financeira da entidade ofensora, **de rigor a manutenção da indenização no valor de R\$10.000,00**, por ser condizente com a situação examinada e os critérios norteadores supramencionados." (Apelação Cível nº 1003946-88.2020.8.26.0445, 20ª Câmara de Direito Privado, relator o Desembargador CORREIA LIMA, julgado em 10/08/2021)*

*"RESPONSABILIDADE CIVIL e CONTRATO BANCÁRIO Descontos indevidos de prestações de mútuo (empréstimo consignado) no benefício previdenciário do autor - Procedência dos pedidos de declaração de inexigibilidade do contrato e de indenização por dano moral - Pontos que fizeram coisa julgada em relação ao Banco-réu, que se conformou com a sentença Recurso do autor buscando a majoração do valor indenizatório Cabimento - **Indenização por dano moral elevada de R\$ 5.000,00 para R\$ 10.000,00** - (...) Manutenção da condenação do réu ao pagamento de honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação - Honorários advocatícios que foram reflexamente majorados com o aumento da condenação imposta ao réu - Recurso provido em parte." (Apelação Cível nº 1046844-89.2017.8.26.0100 , 20ª Câmara de Direito Privado, relator o Desembargador ÁLVARO TORRES JÚNIOR, julgado em 04/08/2021)*

**Concluindo-se, dou provimento ao recurso do autor.**  
**Prequestionamento**

Anoto o entendimento pacífico de que o órgão julgador não está obrigado a citar todos os artigos de lei ordinária, infraconstitucional, ou da Constituição Federal para fins de prequestionamento, no que se consideram automaticamente prequestionadas todas as disposições legais discutidas nos autos.

Por derradeiro, destaque-se que "Para que se tenha por configurado o pressuposto do pré-questionamento, é bastante que o tribunal de origem haja debatido e decidido questão federal controvertida, não se exigindo que haja expressa menção ao dispositivo legal pretensamente violado no especial" (vide: RSTJ 157/31, v.u., Acórdão da Corte Especial).



**DISPOSITIVO.**

**Ante o exposto, pelo meu voto, DOU PARCIAL PROVIMENTO ao recurso do autor, reformando a r. sentença, para julgar procedente a ação, condenando-se o banco réu nos seguintes termos:**

**1) reparação dos danos materiais - (a) de R\$ 297.796,04 (duzentos e noventa e sete mil, setecentos e noventa e seis reais e quatro centavos, que se relacionaram aos saques indevidos, (b) a restituição da quantia de R\$ 3.129,11 (três mil, cento e vinte e nove reais e onze centavos) a título de IOF cobrado ilegalmente e (c) a restituição do valor de R\$ 16.169,33 (dezesesseis mil, cento e sessenta e nove reais e trinta e três centavos) relativo ao IR retido em razão de resgate de aplicação, todas quantias a serem acrescidas de juros de mora de 1% ao mês (a partir da citação, 16/03/2021, fl. 112) e de correção monetária (calculada pelos índices adotados pelo TJSP, a partir das operações na conta corrente) e**

**(b) pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$10.000,00 (dez mil reais) acrescido de juros de mora de 1% ao mês (a partir da citação, 16/03/2021, fl. 112) e de correção monetária (desde o julgamento em segundo grau).**

Diante da solução do recurso, condeno o réu ao



## PODER JUDICIÁRIO

### TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pagamento das custas judiciais (atualizadas) e dos honorários de advogado, esses fixados em 15% do valor integral do total da condenação (valores das indenizações com juros de mora e correção monetária). Honorários de advogado estipulados, a partir da complexidade da causa, tempo do processo e proveito econômico.

**Alexandre David Malfatti**

**Relator Designado**



**VOTO Nº 35732**

**APELAÇÃO Nº 1010887-85.2021.8.26.0100 (PROCESSO DIGITAL)**

**APELANTE:** -----

**APELADO:** -----

**COMARCA: SÃO PAULO**

**JUIZ: GUILHERME SANTINI TEODORO**

**DECLARAÇÃO DE VOTO**

Respeitado o entendimento da douta maioria, entendo que o recurso da requerente não comporta provimento, pois não há se falar em falha na prestação dos serviços do réu.

Incontroverso nos autos que, em 18/11/2020, a autora foi abordada em via pública, sofreu sequestro relâmpago e foi levada à sua agência bancária na Avenida - -----.

A ação criminosa, portanto, não teve início no estabelecimento bancário, mas sim na via pública, durante uma caminhada, conforme relatou a própria autora no boletim de ocorrência juntado aos autos (fls. 35).

Assim, a responsabilidade pelos danos experimentados pela demandante não pode ser imputada ao banco, pois este não contribuiu para que ocorressem, sendo inexistente qualquer falha na prestação de seus serviços.

Além disso, na contestação, às fls. 76, as imagens demonstram que a autora entrou sozinha nas dependências da instituição financeira e, como bem observado pelo Magistrado sentenciante, “*não dispondo os prepostos do banco de indícios claros de coação ou conduta criminosa ou insegurança ou vício de vontade, não se pode concluir*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*que a entrega do dinheiro à correntista, sozinha, dentro da agência, traduziu defeito do serviço bancário, a concorrer decisivamente para o sucesso da prática criminosa”.*

Ora, o dever do banco de prover a segurança de seus clientes limita-se àqueles que se encontram dentro das dependências de suas agências, sendo, quanto ao mais, do Estado o dever de zelar pela segurança pública da população.

Em consonância com este entendimento, restou decidido pelo C. Superior Tribunal de Justiça, no julgamento da Reclamação nº 019357/SP que “*a ocorrência do evento danoso, sequestro relâmpago de cliente, em via pública, não é fato relacionado com os riscos inerentes à atividade explorada pelas instituições financeiras. Assim, não se trata de fortuito interno, mas de fortuito externo, posto que as instituições financeiras não tinham o dever legal de impedir ou dificultar a ocorrência do evento em via pública, já que compete ao estado oferecer a adequada segurança aos cidadãos*” (Rcl 019357, Rel. Min. RAUL ARAÚJO, publicada em 07/08/2014). (g.n.).

No mesmo sentido, já decidiu esta Câmara:

**“Ação de indenização por dano material e moral – Julgamento antecipado – Possibilidade – Cerceamento de defesa não caracterizado - Autor que sofreu sequestro relâmpago fora do Estabelecimento Bancário e teve saque realizado em sua conta – Falha no serviço bancário não configurada - Inexistência de responsabilidade legal do requerido pelos danos sofridos mesmo à luz do Código de Defesa do Consumidor - Ação julgada improcedente - Sentença mantida – Recurso desprovido”.** (TJSP, Apelação nº 1013914-08.2014.8.26.0008, 17ª Câmara de Direito Privado, Desembargador Irineu Fava, DJ 31/03/2016).

**“INDENIZAÇÃO – Danos morais – Sequestro relâmpago ocorrido em local não abrangido pela obrigação do banco de prestar segurança a seus clientes – Empréstimo efetuado por meliantes com o cartão bancário e senha do autor, obtidos por**





PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**ocasião do delito – Direito dos requeridos de haver o recebimento das parcelas relativas ao valor emprestado – Inclusão do nome do correntista em cadastros restritivos de crédito que se afigurou exercício regular de direito Julgamento antecipado que não implicou cerceamento de defesa Sentença de improcedência mantida – Recurso não provido**”. (TJSP, Apelação nº 1012580-22.2017.8.26.0011, 17ª Câmara de Direito Privado, Desembargador Paulo Pastore Filho, DJ 22/09/2015).

A respeito da alegação acerca do contido no artigo 16 da Resolução 2.878 do Bacen, da própria leitura do dispositivo, é possível verificar o caráter facultativo atribuído ao texto ao dispor que “*nos saques em espécie, de valores acima de R\$5.000,00 (cinco mil reais), realizados em conta de depósitos à vista, as instituições poderão postergar a operação para o expediente seguinte, vedada a utilização de tal faculdade nos saques de valores inferiores ao estabelecido*” (g.n).

No tocante aos valores correspondentes ao IOF e imposto de renda, nota-se que suas incidências são inerentes às transações realizadas pela autora, não havendo o que se falar em ilegalidade.

Ausente, portanto, nexó de causalidade entre o comportamento que causou dano à autora e a atividade desenvolvida pelo réu, inexistente o dever de restituir os valores relativos às transações contestadas, tampouco o pagamento de indenização por dano moral.

Por isso, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO ao recurso** e mantenho a r. sentença por seus próprios fundamentos.

**AFONSO BRÁZ**  
**Desembargador**



## PODER JUDICIÁRIO

### TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes

assinaturas digitais:

<b>Pg. inicial</b>	<b>Pg. final</b>	<b>Categoria</b>	<b>Nome do assinante</b>	<b>Confirmação</b>
1	12	Acórdãos Eletrônicos	ALEXANDRE DAVID MALFATTI	17C6D93C
13	15	Declarações de Votos	AFONSO CELSO NOGUEIRA BRAZ	17CEC5A7

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1010887-85.2021.8.26.0100 e o código de confirmação da tabela acima.