



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0001311222**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005942-12.2025.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelada SANDRA MOREIRA DE SOUZA MITKUS.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 23ª 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 JOSÉ MARCOS MARRONE (Presidente sem voto), SERGIO GOMES E TAVARES DE ALMEIDA.

São Paulo, 18 de dezembro de 2025.

**LÍGIA ARAÚJO BISOGNI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**VOTO Nº 57566**  
**APEL. Nº 1005942-12.2025.8.26.0554**  
**COMARCA: SANTO ANDRÉ**  
**APTE. : BANCO DO BRASIL S/A.**  
**APDA. : SANDRA MOREIRA DE SOUZA MITKUS**

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Sentença de parcial procedência na origem – Cartão de débito – Transação não reconhecida pela autora – Prova produzida que comprovou que a ré falhou no monitoramento das despesas praticadas com o uso do cartão da autora – Transação que foge ao perfil da requerente – Falha na prestação do serviço – Aplicação da Súmula 479 do STJ e Enunciado 13, do TJSP – Determinação de devolução do valor dispendido pela autora em razão da transação questionada – Sentença mantida – Recurso improvido.

Trata-se de ação de indenização por danos morais e materiais ajuizada por Sandra Moreira de Souza Mitkus contra Banco do Brasil S/A., cuja r.sentença de primeiro grau de fls. 193/195, de lavra do Magistrado EDUARDO GIORGETTI PERES, julgou parcialmente procedente o pedido, para condenar a instituição financeira a pagar à autora, indenização por danos materiais no valor de R\$ 9.000,00, corrigido monetariamente pela tabela prática do TJSP desde a data dos débitos indevidos (15/01/2025) e acrescido de juros de mora de 1% ao mês desde a citação. Considerando a sucumbência recíproca, condenou cada parte a arcar com os honorários de seus respectivos advogados e com metade das custas e despesas processuais, observando-se que a autora obteve êxito em 75% do valor pretendido. Assim, fixou os honorários advocatícios devidos pela instituição financeira à autora em R\$ 1.500,00, correspondentes aos 75% de êxito obtido, e os honorários devidos pela autora da instituição financeira em R\$ 500,00, correspondentes aos 25% de êxito, mantendo-se assim a devida proporcionalidade, conforme embargos declaratórios parcialmente acolhidos às fls. 211/212.

Irresignada, apelou a instituição financeira buscando



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

reforma, sustentando, em síntese, que os eventos questionados transcorreram fora do ambiente bancário, mesmo virtual, sem a participação de funcionários do banco, o que, por si, antagoniza com o pleito de atribuição da responsabilidade à casa bancária; discorre que as operações realizadas se encontravam abaixo do limite de crédito previamente contratado pela autora, portanto, mesmo em um cenário de alerta para transações de alto valor, as transações não teriam gerado qualquer aviso, vez que estava estritamente dentro dos parâmetros aceitos e contratados pela autora, harmonizando com seu perfil de consumo; diz que inaplicável a Súmula 479, do STJ, bem como inexistente falha na prestação de serviços, portanto, não há que se falar em danos materiais/devolução de valores.

Recurso regularmente processado, com resposta da autora/apelada (fls. 236/253), subiram os autos.

É o relatório.

A alegação da autora é no sentido de que foi vítima de golpe conhecido como "golpe das flores" no dia de seu aniversário (15/01/2025), quando fraudadores se passaram pela empresa Giuliana Flores e solicitaram pagamento de taxa de entrega de R\$ 5,00; discorre que durante a tentativa de pagamento com cartão de débito, a maquininha apresentou erro de conexão em duas tentativas, entretanto, logo após, o banco réu contatou a autora questionando sobre transações suspeitas de R\$ 4.000,00 e R\$ 5.000,00, totalizando R\$ 9.000,00. A autora negou reconhecer as transações, mas mesmo assim o banco as autorizou. Posteriormente, seu pedido administrativo de contestação foi negado. Requer indenização por danos materiais no valor de R\$ 9.000,00, bem como seja indenizada pelos danos morais que alega ter sofrido, em valor não inferior a R\$ 3.000,00.

Com efeito, a jurisprudência é uníssona a respeito da responsabilidade da instituição financeira acerca de fraude perpetradas por terceiros, conforme se observada do precedente a seguir julgado sob o rito dos recursos repetitivos: "RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE

CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido” (STJ, REsp 1199782 / PR, Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, j 24/08/2011) (TEMA 466).

Relativamente ao tema, sobreveio entendimento da 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*”.

Ainda, o Enunciado 13, do TJSP: “*No 'golpe do motoboy', em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pela indenização por danos materiais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falha na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista, aplicáveis as Súmulas 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo 466, todas do STJ. A instituição financeira responderá por dano moral quando provada a violação de direito de natureza subjetiva ou natureza imaterial*”.

O cerne da questão é a realização de transação fraudulenta (débito em cartão), fugindo totalmente ao perfil do consumidor.

A autora é destinatária final dos serviços fornecidos pela instituição financeira. Caracterizada a relação de consumo entre as partes, aplicável, à hipótese dos autos, o Código de Defesa do Consumidor.

Ao fornecedor de serviços compete se cercar de todos os meios capazes de garantir segurança aos seus usuários, que confiam nos serviços que lhes são prestados.

Não se pode afastar, em absoluto, a responsabilidade da instituição financeira decorrente de vulnerabilidade de tal monta, até porque, a movimentação efetuada em um só dia, de quantias consideráveis (compras com cartão de débito nos valores de R\$ 5.000,00 e R\$ 4.000,00) em cotejo àquelas que a autora normalmente efetua, deveriam ter sido detectadas de forma preventiva, mormente em se tratando de operações que fogem do perfil de consumo da autora.

Ademais, havia a possibilidade de se aferir a natureza fraudulenta das operações impugnadas, tanto que a própria instituição financeira, através de seus sistemas de monitoramento, identificou as transações como suspeitas e contactou a autora aproximadamente 03 (três) minutos após sua realização. Este contato está documentado nos autos através das ligações telefônicas e mensagens de WhatsApp.

E, conforme bem salientou o Magistrado: *“A falha na prestação do serviço reside na autorização das transações mesmo após a negativa expressa da correntista quando questionada sobre sua legitimidade. O banco réu tinha conhecimento da atipicidade das operações (valores elevados, sequenciais, via débito, incompatíveis com o perfil da conta), questionou a titular que negou reconhecê-las, mas ainda assim processou as transações.*

*As transações de R\$ 4.000,00 e R\$ 5.000,00 foram realizadas via débito em conta que não possuía saldo suficiente, gerando utilização de limite de conta especial, situação que por si só deveria ter acionado mecanismos adicionais de segurança”* (fls. 194).

Aliás, não é crível que o banco, mesmo identificando a fraude e com a confirmação da autora quanto à sua legitimidade, inexplicavelmente, foram consideradas como válida.

No caso em tela, a prova dos autos, embora sugira que a autora tenha contribuído para o evento danoso na medida em que afirmou expressamente ter informado que: *“Após confirmar o valor de R\$ 5,00 (cinco reais) no visor, a autora digitou sua senha utilizando o seu cartão de débito do Banco do Brasil, momento em que foi constatado na maquininha*

*“erro de conexão”, motivo pelo qual, o motoboy pediu que a autora realizasse outra tentativa de pagamento. Foi realizada nova tentativa de pagamento com o cartão e, novamente, apareceu a mensagem de “erro de conexão” (fls. 03), corrobora a omissão da instituição financeira com relação ao uso de mecanismos de segurança, público e notoriamente adotados em hipóteses semelhantes.*

Aliás, faz parte da rotina das instituições financeiras sempre consultar o cliente quando as despesas realizadas ultrapassam o limite da média daqueles valores comumente despendidos pelo referido correntista, cabendo ressaltar que a transação de tal monta, com certeza, foge ao perfil da cliente.

Desta feita, a falha da ré se sobrepõe, e muito, aquela atribuída à autora que, ao final, sofre diretamente com a transferência. As regras de segurança também devem ser zeladas pelas instituições, que auferem benefício econômico com essas operações, razão pela qual, a todo instante, disponibilizam ferramentas e tecnologia para monitoramento dos correntistas.

Portanto, a simples assertiva de que a realização das operações é feita mediante a utilização do cartão e de senha pessoal do portador não é suficiente para demonstrar a inexistência de falha na operação aqui questionada, bem como para evidenciar que teria havido culpa exclusiva da autora pela ocorrência, caso tivesse sido feita por terceiro.

Destarte, reunidos os pressupostos ensejadores da responsabilidade civil, não comprovada a relação jurídica da qual adveio o débito, de rigor condenar a instituição financeira ao reembolso de R\$ 9.000,00, nos mesmos termos e correções adotados na r.sentença (*corrigido monetariamente pela tabela prática do TJSP desde a data dos débitos indevidos (15/01/2025) e acrescido de juros de mora de 1% ao mês desde a citação*).

Por fim, nos termos do art. 85, parágrafo 11º, do CPC, dado o improvimento do recurso da instituição financeira, majoro os



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

honorários advocatícios devidos por ela ao patrono da autora para R\$ 1.700,00.

Pelo exposto, nego provimento ao recurso.

**LÍGIA ARAÚJO BISOGNI**  
**Relatora**