



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000140490**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1063040-56.2025.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelado RACHEL MANREZA BARROSO.

**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 TAVARES DE ALMEIDA (Presidente) E SERGIO GOMES.

São Paulo, 26 de fevereiro de 2026.

**LÍGIA ARAÚJO BISOGNI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**VOTO Nº 58065**  
**APEL. Nº 1063040-56.2025.8.26.0100**  
**COMARCA: SÃO PAULO**  
**APTE.: BANCO DO BRASIL S.A.**  
**APDO.: RACHEL MANREZA BARROSO**

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS – Sentença de procedência na origem – Necessidade - Hipótese em que a autora utilizou seu cartão bancário como meio de pagamento, mas foi vítima de fraude ao inserir o plástico em maquininha de pagamento adulterada, com a conseqüente troca de seu cartão pelo estelionatário - Relação de consumo evidenciada - Admissibilidade no caso da inversão do ônus probatório - Operações indevidas realizadas por golpista com o cartão magnético da autora - Constatação de que as operações contestadas, realizadas em curtíssimo espaço de tempo, discrepam do perfil de consumo da autora - Falha na segurança do serviço bancário disponibilizado à consumidora - Inexigibilidade das operações questionadas – Dever de a instituição requerida reparar o prejuízo material sofrido pela autora – Sentença mantida – Verba honorária majorada – Recurso desprovido.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos materiais ajuizada por Rachel Manreza Barroso contra Banco do Brasil S.A., julgada procedente pela r. sentença de fls. 245/252, proferida pelo d. magistrado CLAUDIO ANTONIO MARQUESI, para: “a) *DECLARAR a inexigibilidade do débito referente à transação impugnada no valor de R\$ 14.500,00, realizada no cartão de crédito da autora; b) CONDENAR o réu ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 23.500,00 (vinte e três mil e quinhentos reais), corrigido pela Tabela do TJ-SP desde o evento danoso (10/04/2025) e acrescido de juros de mora de 1% ao mês desde a citação; c) CONFIRMAR a tutela antecipada concedida para suspensão definitiva das cobranças referentes à transação fraudulenta.*”, carreando à instituição requerida a sucumbência de custas, despesas processuais e honorários advocatícios de 10% sobre o valor da condenação.

Irresignada, apelou a instituição financeira batendo pela improcedência da ação, ao principal fundamento da culpa exclusiva da autora pelo evento danoso.

Recurso bem processado, acusando resposta, subiram os autos.

É o relatório.

Narra a autora que em data de 10.04.2025, tomou um táxi com destino à sua residência. Concluída a corrida, tentou realizar o pagamento na maquininha de cartão do suposto taxista, mas apareceu a mensagem de “erro de comunicação”, de forma que acabou realizando o pagamento em espécie. No entanto, já na sua residência, recebeu ligação informando uma compra no valor de R\$6.500,00 (seis mil e quinhentos reais). Suspeitando tratar de golpe da falsa central bancária, desligou a ligação, mas, por cautela, decidiu verificar seu extrato bancário, constatando a realização indevida de diversas transações em seu cartão de débito/crédito (transações discriminadas às fls. 3), em curto período, ou seja, em menos de 15 (quinze) minutos. Verificou que teve seu cartão trocado pelo motorista, registrando imediato boletim de ocorrência e contestação das transações, mas obteve a negativa do estorno dos valores pela instituição requerida. Pleiteou, assim, a declaração de inexigibilidade dos valores objeto das transações bancárias não reconhecidas, com a consequente reparação dos danos materiais sofridos.

Em que pese as alegações da instituição requerida, de culpa exclusiva da autora pelo evento danoso, merece preservação a r. sentença de procedência da ação.

A relação contratual estabelecida pelas partes está submetida ao Código de Defesa do Consumidor, nos termos da Súmula n. 297, do Superior Tribunal de Justiça, de modo que, estando evidenciada a verossimilhança das alegações deduzidas pela autora, haja vista que as operações contestadas, realizadas em curtíssimo espaço de tempo, destoavam frontalmente do seu perfil de consumo, justificável foi a inversão do ônus probatório no caso.

Bem por isso, incumbia ao banco a comprovação de que houve culpa exclusiva da autora, para exonerá-lo da responsabilidade objetiva no que tange ao dano material pela autora experimentado.

Não obstante, não produziu as provas que eram de sua responsabilidade. De rigor, portanto, a declaração de inexigibilidade das operações financeiras contestadas nesta demanda, que decorreram mediante utilização evidentemente abusiva do cartão magnético da autora e, especialmente, diante do curto período em que ocorreram (quinze minutos) e em completa dissonância com o perfil de consumo da requerente.

Ainda que se alegue que a autora foi a responsável pelas transações ou mesmo que foi negligente ao utilizar o cartão magnético, sem se atentar que o plástico tenha sido trocado pelo “taxista/estelionatário”, fato é que, pelo que se deduz da prova documental existente nos autos, as operações contestadas, frise-se, destoaram em muito do perfil de consumo da autora, não tendo o sistema de segurança do banco e da administradora do cartão de crédito atuado com eficiência para detectar que as movimentações em discussão eram claramente indicativas de fraude, como acontece em operações desta natureza.

De outro lado, 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.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso especial provido” (STJ, REsp 1199782 / PR, Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO).

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*”.

Deve, pois, a instituição requerida ser responsabilizada pelo prejuízo material sofrido pela autora, conforme bem decidido em primeiro grau.

Pelo exposto, nego provimento ao recurso, majorada a honorária de sucumbência para 12% sobre o valor corrigido da condenação.

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