



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000152156

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000986-47.2024.8.26.0146, da Comarca de Cordeirópolis, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelado JAILTON DE MELO CANDIDO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª 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 ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI E ÁLVARO TORRES JÚNIOR.

São Paulo, 27 de fevereiro de 2026.

MARIA SALETE CORRÊA DIAS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



FXS

Voto nº 19015

Apelação nº 1000986-47.2024.8.26.0146

Apelante: BANCO DO BRASIL S/A

Apelado: JAILTON DE MELO CANDIDO

Origem: Cordeirópolis – Vara Única

Juiz(a) prolator(a): Juliana Silva Freitas

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. RECURSO DESPROVIDO.

I. Caso em Exame

1. Ação declaratória de nulidade e inexistência de débito cumulado com pedido de indenização por danos materiais e morais, em razão de fraude bancária. O autor, correntista do banco réu, alegou ter sido vítima de golpe, resultando em empréstimos e transações não autorizadas em sua conta. A sentença de primeira instância julgou parcialmente procedente o pedido, determinando o desbloqueio da conta salário do autor.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em (i) verificar a responsabilidade do banco réu por suposta fraude e (ii) a legitimidade do bloqueio da conta salário do autor.

III. Razões de Decidir

3. A responsabilidade do banco réu foi afastada, uma vez que não se comprovou falha na segurança dos sistemas bancários, sendo a culpa atribuída exclusivamente ao autor.

4. A manutenção do bloqueio da conta salarial foi considerada indevida, pois impede o acesso do autor aos seus rendimentos, essenciais para a sua subsistência.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade do banco por fraudes depende da comprovação de falha na segurança dos sistemas. 2. O bloqueio de conta salarial é indevido quando impede o acesso a recursos essenciais.

Vistos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A r. sentença de fls. 272/277, cujo relatório adoto, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE** a ação que **Jailton de Melo Candido** moveu em face de **Banco do Brasil S/A**, nos seguintes termos:

“Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos formulados por JAILTON DE MELLO CANDIDO em face do BANCO DO BRASIL S/A, apenas para confirmar a tutela antecipada anteriormente deferida, determinando o desbloqueio da conta salário mantida pelo autor junto ao banco réu para recebimento de sua remuneração junto ao empregador ARTEC PISOS E REVESTIMENTOS. Por consequência, julgo extinto o feito, com resolução do mérito, nos termos do art. 487, I, do Código de Processo Civil.

Em razão da sucumbência recíproca e não equivalente, tendo em vista que o réu decaiu em parte mínima, condeno as partes ao pagamento de custas, despesas e honorários processuais de 10% do valor da causa, nos termos do art. 85, §2º, do CPC, na proporção de 30% para o réu e 70% para o autor, nos termos do art. 86, caput, do CPC, observada a gratuidade processual concedida.”.

Inconformada, recorre a parte ré (fls. 280/297), alegando, preliminarmente, ilegitimidade passiva. No mérito, aduz, em síntese, que: 1) não se verifica qualquer participação ou envolvimento do banco réu, uma vez que não se trata de ligação que tenha partido de qualquer telefone da instituição; 2) o banco réu também atua na prevenção de golpes, inclusive fazendo constantes campanhas de informação aos clientes nas redes sociais e nos seus endereços eletrônicos oficiais; 3) a responsabilidade do banco réu deve ser excluída, nos termos do artigo 14, §3º, inciso II, do CDC, uma vez que se trata de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro; 4) o autor não verificou se estaria sendo

realmente atendido por funcionário do banco réu; 5) eventual fraude não pode ser atribuída ao banco, já que não há provas de falhas em seu sistema e as transações indicadas ocorreram em situação de normalidade; 6) a instituição financeira não pode ser responsabilizada pelo dano sofrido pelo correntista, uma vez que restou comprovado que esse forneceu cartão e senha a terceiros; 7) o banco réu agiu de acordo com cláusula contratual previamente estabelecida, ao bloquear as operações bancárias oriundas da conta de titularidade da parte autora, no exercício regular do seu direito; 8) permanecem em questionamento as transações suspeitas, o que enseja o bloqueio de determinadas funções da conta bancária; 9) não há que se falar em inexistência de débito. Requer, assim, a improcedência dos pedidos.

Contrarrazões às fls. 304/310.

Não houve oposição ao julgamento virtual do recurso.

É o relatório.

Inicialmente, afasto a preliminar de ilegitimidade passivo.

No caso dos autos, o autor fundamentou sua inicial na alegação de falha na prestação de serviços do banco réu, que, portanto, é parte legítima para compor o polo passivo.

Passo, assim, à análise do mérito.

Cuidam os autos de *“Ação Declaratória de Nulidade e Inexistência de Débito c/c Indenização de Danos Materiais em Razão de Fraude Bancária c/c Indenização por Danos Morais e Pedido de Tutela Antecipada”*.

Extrai-se da exordial que a parte autora é correntista do banco réu, onde recebe seu salário. Narra que, em 16 de agosto de 2024, o autor recebeu uma ligação de uma pessoa, que, comunicando ser responsável pela central do Banco do Brasil, lhe informou que pessoas desconhecidas estariam tentando efetuar um empréstimo no valor de R\$ 14.000,00. A suposta atendeu requereu que o autor desinstalasse o aplicativo do banco réu de seu aparelho celular, bem como o orientou a procurar uma agência, após 24 horas, para que fosse realizada nova instalação do aplicativo. No dia seguinte, o autor foi até a agência bancária (24 horas), e no interior dela manteve contato com a atendente via aplicativo *Whatsapp*, sendo o autor orientado a realizar o bloqueio de sua conta bancária. Embora não tenha conseguido instalar o aplicativo, o autor retornou à agência na segunda-feira seguinte, ocasião em que constatou que foram realizados diversos empréstimos em seu nome, além de transferências bancárias, pagamentos de boletos, e compras no ifood e shopping gift cards, totalizando um prejuízo no valor de R\$ 12.395,00.

Após, a lavratura do competente boletim de ocorrência, o autor retornou à agência, tendo sido atendido por um funcionário do banco, que realizou o bloqueio total de sua conta corrente, e lhe informou que eventual desbloqueio só seria possível com ordem judicial.

Não tendo sido possível a resolução pela via administrativa, não lhe restou alternativa, que não o ajuizamento da presente ação, onde pretende a procedência dos pedidos para o reconhecimento da falha na prestação dos serviços bancários, com a condenação do banco réu à restituição dos valores retirados indevidamente, ao desbloqueio imediato de sua conta corrente, e ao pagamento de indenização pelos danos materiais e morais provocados pela falha na prestação do serviço, além da declaração de nulidade do contrato e consequente inexistência do débito.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Citado, o banco réu ofereceu contestação (fls. 129/149), rechaçando as alegações do autor. No mérito, afirma que a culpa é exclusiva do autor.

Em réplica, o autor impugnou as alegações, insistindo na tese de falha na prestação do serviço bancário.

Por entender que as provas já eram suficientes ao deslinde do feito, foi prolatada a sentença antecipada de mérito, assim fundamentada:

“Inicialmente, cumpre reconhecer que a presente relação jurídica está regida pelas disposições do Código de Defesa do Consumidor, aplicando-se a inversão do ônus da prova prevista no artigo 6º, inciso VIII, do referido diploma legal. Contudo, a inversão do ônus probatório não dispensa um mínimo de verossimilhança das alegações do consumidor, que, no caso presente, apresentam-se desconstruídas com os elementos probatórios constantes dos autos.

Com efeito, o autor aduz que foi realizado um empréstimo de R\$ 14.000,00 em seu nome por meio de golpe aplicado por falsos funcionários do banco réu, postulando a declaração de nulidade do referido contrato e a cessação dos descontos mensais referentes às parcelas. Ocorre que nenhum dos extratos bancários juntados aos autos demonstra o crédito do referido empréstimo, tampouco os alegados descontos das supostas parcelas mensais. Ademais, a análise das transações realizadas entre

o dia 16/08/2024, data em que teria ocorrido o suposto golpe, até os dias posteriores, não revela qualquer desvio significativo do padrão de movimentação financeira do autor quando comparadas às transações efetuadas em período anterior ao alegado evento fraudulento, conforme se verifica às fls. 242/243. Ou seja, não há evidência de alteração no perfil de consumo que pudesse caracterizar operações atípicas realizadas por terceiros.

Outrossim, o autor não trouxe aos autos qualquer documento que comprovasse o contato estabelecido pelos supostos golpistas, como capturas de tela do aparelho celular demonstrando as ligações recebidas ou mensagens trocadas. Tal elemento probatório seria fundamental para verificar se o suposto golpe foi revestido de características que pudessem efetivamente induzir o autor a erro, levando-o a acreditar que os fraudadores fossem genuinamente representantes da instituição financeira.

Dessa forma, não é possível aferir se os falsários tiveram acesso a dados armazenados no sistema da ré ou se possuíam informações privilegiadas acerca de contratos ou negócios jurídicos dos quais o autor era parte, circunstâncias que poderiam eventualmente caracterizar falha na segurança dos sistemas bancários.

Por outro lado, o documento de fls. 246/249, que registra os contatos realizados pelo autor junto ao banco réu, revela informações que contrastam significativamente com as alegações da petição

inicial. A partir de 16/08/2024, data do suposto golpe, consta atendimento realizado em 20/08/2024 no qual o autor contesta apenas o valor de R\$ 4.000,00 relacionado a suposto golpe, mencionando a realização de empréstimo em seu nome sem, contudo, detalhar o valor ou fornecer informações precisas sobre a operação contestada.

Verifica-se, ainda, que o único empréstimo efetivamente realizado em 16/08/2024 foi no valor de R\$ 2.000,00, montante que não destoava das transações habitualmente realizadas pelo autor em período anterior ao alegado evento fraudulento. Curiosamente, tal operação não foi especificamente contestada na petição inicial, onde o autor se limita a mencionar empréstimo inexistente no valor de R\$ 14.000,00.

A discrepância entre as informações prestadas na inicial e aquelas constantes dos registros de atendimento compromete significativamente a credibilidade das alegações do autor, não sendo possível verificar que os supostos falsários tiveram acesso a informações bancárias sigilosas que pudessem atribuir à instituição financeira responsabilidade pelo alegado golpe.

Vale dizer, inexistente defeito no serviço prestado pelo banco réu. Assim, não se observa qualquer falha no sistema de segurança da instituição financeira, não estando caracterizado o fortuito interno. O autor negligenciou no dever de cautela, deixando de realizar contato com a ré pelos canais oficiais para verificar a veracidade das informações recebidas. A

conduta decorreu exclusivamente de ato do próprio autor, não se verificando responsabilidade da ré pelos alegados prejuízos.

Desse modo, verifica-se que restou caracterizada hipótese que exclui a responsabilidade civil da instituição financeira demandada pelos prejuízos de cunho patrimonial e moral alegados pelo autor, nos termos do disposto no artigo 14, § 3º, inciso II, da Lei nº 8.078/90.

(...)”.

Vê-se, assim, que o juízo de origem não atribuiu ao banco réu qualquer responsabilidade pela suposta fraude praticada contra o autor, uma vez reconhecida a culpa exclusiva desse.

Desta feita, o recurso comporta parcial conhecimento, tão somente em relação à determinação de desbloqueio da conta salário.

E nesse ponto, respeitado entendimento diverso, o inconformismo não vinga.

Aliás, a r. sentença deve ser confirmada pelos seus próprios e bem deduzidos fundamentos, os quais ficam inteiramente adotados como razão de decidir pelo improvimento do recurso, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça.

Tal dispositivo estabelece que “*Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la*”, e tem sido amplamente utilizado por suas Câmaras, seja para evitar inútil repetição, seja para cumprir o princípio constitucional da razoável duração dos processos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

No caso em comento, a parte insiste nos mesmos argumentos já rebatidos pela r. sentença, demonstrando mero inconformismo incapaz de alterar o resultado do julgado a seu favor.

Ressalte-se que a manutenção de conta corrente é indispensável, por se tratar de serviço essencial à vida em sociedade e ao exercício de atividades empresariais. O próprio legislador constituinte, ao dispor sobre o tema no artigo 192 da Constituição Federal, equiparou os serviços bancários à categoria de “serviço público”, o que impõe às instituições financeiras um grau ainda maior de responsabilidade quando pretendem interromper sua prestação. Assim, não se admite a manutenção do bloqueio de conta salário, ainda que decorrente de procedimento interno de segurança, uma vez que o autor está sendo privado do acesso aos seus rendimentos, recursos necessários à sua subsistência.

E outros fundamentos são dispensáveis, diante da adoção integral dos que foram deduzidos na r. decisão, e aqui expressamente adotados para evitar inútil e desnecessária repetição, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça.

Por derradeiro, a fim de evitar a oposição de embargos de declaração, única e exclusivamente votados ao prequestionamento, tenho por **expressamente prequestionada**, nesta instância toda matéria, consignando que não houve ofensa a qualquer dispositivo a ela relacionado.

Na hipótese de oposição de embargos de declaração contra o presente acórdão, fica registrado que o seu julgamento será efetuado pelo sistema virtual, tendo em vista que, nessa espécie de recurso, não cabe sustentação oral.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Sendo manifestamente protelatória a apresentação dos embargos de declaração, **aplicar-se-á a multa** prevista no art. 1.026, §§ 2º e 3º, do CPC.

Ante o disposto no parágrafo 11 do artigo 85 do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios em favor dos patronos da parte autora para 11% sobre o valor da causa.

Diante do exposto, pelo meu voto **NEGO PROVIMENTO** ao recurso de apelação, nos termos da fundamentação supra.

MARIA SALETE CORRÊA DIAS
RELATORA