



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000256794**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011795-54.2024.8.26.0451, da Comarca de Piracicaba, em que é apelante/apelado ELIAS JOSÉ NPTY (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO DO BRASIL S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Julgaram prejudicado o recurso do Autor e deram parcial provimento ao recurso do Réu. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E WILSON JULIO ZANLUQUI.

São Paulo, 24 de março de 2026.

**ERNANI DESCO FILHO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N.º 12164  
APELAÇÃO Nº 1011795-54.2024.8.26.0451  
APTE/APDO: ELIAS JOSÉ NAPTY  
APTE/APDO: BANCO DO BRASIL S/A

APELAÇÃO. Ação Declaratória de Inexistência de Débito e de Contratação c.c Reparação de Danos e Pedido de Tutela Parcial de Urgência. “Golpe da Falsa Central”. Operações Fraudulentas. Pretensão do autor de que seja reconhecida a inexistência de débito, a devolução dos valores, bem como a condenação do réu em danos morais. Sentença de procedência.

Recurso do réu. Ilegitimidade passiva. Pretensão do apelante de que seja reconhecida sua ilegitimidade para constar no polo passivo da ação. Não cabimento. Há legitimidade do réu para figurar no polo passivo. A instituição financeira faz parte da relação jurídica, pois há contrato de conta corrente firmado entre as partes. Portanto, é parte legítima para compor o polo passivo da lide a fim de apurar eventual responsabilidade pelos danos alegados.

Legitimidade da contratação. Pretensão do réu de que seja reconhecida a legitimidade das operações bancárias. Cabimento. Os valores foram depositados na conta do apelado. O apelante juntou os contratos e os demais documentos apresentados no ato da contratação. Elementos aptos a demonstrar a contratação.

Repetição do indébito. Pretensão do réu de que seja afastada a restituição de valores. Cabimento. Não há que se falar em repetição do indébito, considerando que foi comprovada a existência de relação jurídica e a legitimidade da contratação.

Danos morais. Pretensão do réu de afastamento da indenização ou redução do quantum indenizatório. Cabimento. Não se verifica o nexo de causalidade entre a conduta do apelante e os supostos danos sofridos pela apelada. Incabível a indenização por danos morais.

Recurso do autor. Danos morais. Pretensão de que seja majorado o valor fixado a título de danos morais. Prejudicado. Considerando a legitimidade da contratação, não é cabível a fixação de indenização por danos morais. Sentença reformada. Honorários advocatícios majorados para 20%, nos termos do artigo 85, §11, do CPC.

RECURSO DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO E  
RECURSO DO AUTOR PREJUDICADO.

Cuidam-se de recursos interpostos contra a r. sentença de fls. 97/101, pela qual foram julgados **procedentes** os pedidos deduzidos em Ação Declaratória de Inexistência de Débito e de Contratação c.c Reparação de Danos e Pedido de Tutela Parcial de Urgência proposta por Elias José Napy contra BANCO DO BRASIL S/A.

Sustenta o apelante Elias José Napy (fls. 135/139), em síntese que: a) deve ser condenado o apelado à restituição integral de quaisquer valores que venham a ser debitados de sua conta em razão da fraude, sendo encerradas imediatamente todas as possíveis cobranças; b) deve ser majorada a indenização por danos morais para o valor de R\$15.000,00 (quinze mil reais) ou outro valor adequado.

Por sua vez, sustenta o apelante BANCO DO BRASIL S/A (fls. 144/178), em síntese, que: a) deve ser reconhecida sua ilegitimidade passiva, uma vez que não deu causa ao evento danoso e tampouco possui qualquer responsabilidade pelos atos de terceiros; b) deve ser reconhecida a impossibilidade jurídica do pedido, pois não houve falha operacional, visto que as transações contestadas foram realizadas com o cartão original e código de acesso do cliente, razão pela qual também deve ser reconhecida a exigibilidade do débito, pois os fatos narrados decorrem exclusivamente de fortuito externo; c) caso mantida a condenação, deve o apelado ser condenado a restituir integralmente o valor recebido, sob pena de enriquecimento ilícito, ou deve ser aplicado o instituto da compensação; e) por fim, deve ser afastada a condenação em danos morais; f) subsidiariamente, na hipótese de manutenção, a condenação deve se pautar nos limites previstos na jurisprudência e doutrina, baseando-se nos critérios de moderação e razoabilidade.

Ambos apresentaram Contrarrazões (fls. 185/191 e 192/199).

Em juízo de admissibilidade, o preparo recursal foi recolhido pelo Banco réu. Não houve recolhimento pelo apelante Elias José Napy por ser beneficiário da Justiça Gratuita (fl. 200).

Recebo os recursos nos seus regulares efeitos.

**É o relatório.**

O autor propôs Ação Declaratória de Inexistência de Débito e de Contratação c.c Reparação de Danos e Pedido de Tutela Parcial de Urgência, relatando que, em 21.03.2024, recebeu ligação de um suposto funcionário da ré, que se identificou como Flávio Henrique Bezerra, com matrícula G-239526, informando que sua conta estava sendo objeto de movimentações fraudulentas. Em razão do suposto funcionário possuir diversos dados pessoais sensíveis, acabou se dirigindo à agência bancária onde foi orientado a realizar diversas operações para supostamente bloquear sua conta e cadastrar nova senha. No dia seguinte, ao retornar à agência, verificou que foram realizadas diversas operações em sua conta no prazo de dois dias, incluindo três empréstimos nos valores de R\$584,00, R\$5.436,00 e R\$415,00, além de renovação de empréstimo consignado com liberação de R\$7.273,37, totalizando R\$13.708,37, além de diversos pagamentos via PIX e outras transações, totalizando prejuízo de R\$15.054,48. Ressaltou que contestou a situação perante o Banco réu (protocolos nº 106282389 e nº 20245930031) e registrou boletim de ocorrência, mas não obteve êxito, razão pela qual requereu: a) a declaração de inexigibilidade dos empréstimos e todas as transações realizadas nos dias 20 e 21.03.2024; b) a restituição dos valores já debitados, no montante de R\$1.755,44; c) e a indenização por danos morais no valor de R\$15.000,00.

Foi deferido o benefício da gratuidade da justiça, mas indeferida a tutela de urgência (fls. 43/44).

Citado, o réu apresentou contestação (fls. 59/81), alegando, preliminarmente, carência de ação por falta de interesse de agir e argumentando ausência de pretensão resistida. No mérito, sustentou a inexistência de falha na prestação de serviço, bem como a ausência de danos morais, além de inexistência de danos materiais.

Houve réplica (fls. 87/91).

A r. sentença, por seu turno, julgou **procedentes** os pedidos. As  
Apelação Cível nº 1011795-54.2024.8.26.0451 -Voto nº - 12164 AB

preliminares arguidas foram rejeitadas. No caso dos autos, restou incontroverso que as transações questionadas destoavam completamente do perfil do autor, que mantinha movimentação mensal média de R\$1.300,00, com compras em modestos valores, sempre compatíveis com sua renda de um salário-mínimo. Os extratos contemporâneos à época da fraude comprovaram essa circunstância e não foram infirmados pelo réu (fls. 14/16 e 30/41). Em menos de 24h, foram realizadas operações que totalizaram mais de dez vezes sua movimentação mensal habitual, incluindo pagamentos a órgãos estaduais de outro Estado da Federação, situação completamente atípica. Além disso, o réu, de sua parte, não impugnou especificamente essas alegações, presumindo-se, assim, verdadeiras. Também não comprovou ter adotado medidas de segurança para evitar fraudes, sendo sua obrigação implementar mecanismos de detecção de operações atípicas. Os danos materiais foram comprovados pelos extratos bancários e demais documentos (fls. 14/26), totalizando R\$15.054,48. Quanto ao dano moral, o valor indenizatório foi fixado em R\$5.000,00 (cinco mil reais), sendo adequado e suficiente para reparar essa modalidade de prejuízo. Diante da sucumbência, o réu foi condenado ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios, arbitrados em 15% sobre o valor da condenação.

Considerando os argumentos suscitados em sede recursal, os pedidos do réu apelante **comportam acolhimento**, ficando **prejudicados** os pedidos do autor.

De início, cumpre apreciar o **recurso do réu**.

A ação é de declaração de inexistência de débito, cumulada com restituição de valores e danos morais, na qual o autor afirma ter sido vítima de fraude perpetrada por terceiros que se passaram por prepostos da parte ré.

Primeiramente, a alegação de ilegitimidade passiva deve ser afastada.

O réu é parte legítima para figurar no polo passivo da ação, uma vez que a insurgência do autor é contra transações fraudulentas realizadas em conta

bancária vinculada a ele. A instituição financeira faz parte da relação jurídica por existir contrato de conta corrente firmado entre as partes. Além disso, é parte legítima para compor o polo passivo da lide a fim de se apurar eventual responsabilidade pelos danos alegados.

A responsabilidade é do consumidor quanto ao dever de agir com zelo e cuidado na guarda do cartão e da senha e a instituição financeira não pode responder por qualquer operação bancária realizada por terceiro que teve acesso ao cartão, senha e demais dados bancários por imprudência do autor. O autor deixou de efetuar a fiscalização das circunstâncias da operação e essa falta de cautela foi a causa determinante da atuação do estelionatário.

Diante da ausência denexo causal entre a conduta do apelante e o golpe sofrido pelo apelado, deve incidir o artigo 14, §3º, II, do CDC, para afastar a responsabilidade objetiva dos réus por culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (suposto golpista).

O Banco, enquanto prestador desse serviço, só poderia intervir e bloquear uma operação se fosse notificado apropriadamente e em tempo hábil pelo titular da conta.

Não há normativa legal que exija dos Bancos o monitoramento de todas as transações de seus clientes, nem a interrupção daquelas que pareçam atípicas ao padrão de gastos do cliente. Impor essa obrigação seria uma violação dos direitos do cliente e poderia ser visto como uma prática abusiva. Os bancos têm, contudo, a prerrogativa de bloquear operações em situações suspeitas ou por razões de segurança, mas sempre considerando os termos acordados com seus clientes.

Além disso, considerando-se a falta de uma definição clara sobre o que seria um “padrão” de movimentação bancária, e visto que as transações foram realizadas de maneira regular, não se identifica no Banco uma conduta imprudente pelo simples fato de não ter bloqueado a transação.

A responsabilidade do Banco é objetiva apenas em relação aos serviços que ele efetivamente oferece, conforme estipulado nos artigos 14 e 20 do CDC. No caso em questão, há falta de evidências que liguem diretamente a ação (ou inação) do Banco ao dano sofrido pelo cliente.

As provas dos autos dão crédito à versão apresentada pelo réu de que houve inobservância do dever de cautela pelo titular da conta.

Não obstante as razões invocadas pelo autor, não há que se falar em responsabilidade do réu. Através da narrativa trazida na inicial, além dos demais desdobramentos fáticos, a hipótese diz respeito a ato exclusivo de terceiro, não havendo falha na prestação do serviço da instituição financeira.

A atuação dos fraudadores configura fortuito externo, o que afasta a responsabilidade do Banco, consoante entendimento consolidado.

Assim, não se verifica o nexo de causalidade entre a conduta do apelante e os danos sofridos pelo apelado.

Neste sentido já decidiu esta C. 18ª Câmara de Direito Privado:

***“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Golpe da falsa central de atendimento – Autor que, após receber suposta ligação do banco réu, forneceu seus dados pessoais a estelionatários – Sentença de parcial procedência – Pretensão do réu de reforma. **ADMISSIBILIDADE:** Autor atendeu ligação de estelionatários, tendo fornecido seus dados pessoais. Operações realizadas mediante senha pessoal e intransferível. **Ausência de falha na prestação de serviço do Banco em decorrência de fortuito externo. Colaboração involuntária da vítima. Culpa de terceiro fraudador. Nexo causal rompido. Aplicabilidade do art. 14, §3º, II, do CDC. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO”.***** (TJSP; Apelação Cível 1016362-33.2024.8.26.0224; Relator (a): Israel Góes dos Anjos; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/12/2024; Data de Registro: 18/12/2024). (grifei e destaquei).

**“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Golpe da falsa central de atendimento – Autor que, após receber suposta ligação do banco réu, forneceu seus dados pessoais a estelionatários – Sentença de parcial procedência – Pretensão do réu de reforma. ADMISSIBILIDADE: Autor atendeu ligação de estelionatários, tendo fornecido seus dados pessoais. Operações realizadas mediante senha pessoal e intransferível. Ausência de falha na prestação de serviço do Banco em decorrência de fortuito externo. Colaboração involuntária da vítima. Culpa de terceiro fraudador. Nexo causal rompido. Aplicabilidade do art. 14, §3º, II, do CDC. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO”.** (TJSP; Apelação Cível 1016362-33.2024.8.26.0224; Relator (a): Israel Góes dos Anjos; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/12/2024; Data de Registro: 18/12/2024). (grifei e destaquei).

Os precedentes jurisprudenciais acima citados enfrentam questão semelhante àquela dos autos, razão pela qual ilustram o julgamento.

Não foi demonstrado nos autos ato ilícito praticado pelo réu. O autor não comprovou que a instituição financeira agiu com negligência ou que houve falha na prestação do serviço que contribuisse para a ocorrência do dano.

Assim, o recurso do réu **merece provimento**.

Quanto ao **recurso do autor**, feitas tais considerações e superadas essas questões, no que concerne à majoração da indenização de ordem moral, é descabida a imposição da sanção, pois demonstrada a culpa exclusiva do apelado pelos eventos a que se refere.

Neste sentido, descabe condenar a parte ré a arcar com o ônus sucumbencial.

Por fim, majoro os honorários advocatícios para 20% sobre o valor da causa, atualizado, em vista do trabalho adicional desenvolvido em sede recursal, nos moldes do art. 85 do Código de Processo Civil.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO**  
**AO RECURSO** do réu e **JULGO PREJUDICADO** o pedido do autor.

**ERNANI DESCO FILHO**  
**RELATOR**