



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000309366

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001779-87.2025.8.26.0004, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelado VICTOR HUGO CAMPAGNOLLI CHAVES.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MATHEUS FONTES (Presidente) E NUNCIO THEOPHILO NETO.

São Paulo, 7 de abril de 2026.

CAMPOS MELLO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ap. 1001779-87.2025.8.26.0004 São Paulo F.R. Lapa 3ª VC VOTO 86644

Apte.: Banco do Brasil S/A (justiça gratuita).

Apdo.: Victor Hugo Campagnolli Chaves.

APELAÇÃO. DEMANDA DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÍVIDA, COM PEDIDO CUMULADO DE INDENIZAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. DECISÃO PARCIALMENTE MODIFICADA. AUTOR QUE FOI VÍTIMA DO GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO E REALIZOU OPERAÇÕES A MANDO DO ESTELIONATÁRIO. CULPA CONCORRENTE DO AUTOR CONFIGURADA. REPARTIÇÃO DOS PREJUÍZOS DETERMINADA, JÁ QUE TAMBÉM RESTOU CONFIGURADA HIPÓTESE DE FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR PARTE DO BANCO RÉU. DANOS EXTRAPATRIMONIAIS NÃO EVIDENCIADOS. CONDENAÇÃO IMPOSTA NA SENTENÇA AFASTADA. NECESSÁRIA REDISTRIBUIÇÃO DOS ENCARGOS DE SUCUMBÊNCIA. DEMANDA JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE. RECURSO PROVIDO EM PARTE.

É apelação contra a sentença a fls. 419/421, que julgou procedente demanda declaratória de inexigibilidade de dívida, com pedido cumulado de indenização de danos materiais e morais, e impôs ao réu os ônus da sucumbência, na forma discriminada no dispositivo da decisão.

Em seu recurso, alega o réu que não está configurado seu dever de indenizar, já que não provado qualquer nexos causal entre os serviços bancários prestados e o prejuízo sofrido pelo autor. Argumenta que não houve falha nos seus serviços e aduz que se trata de hipótese de culpa exclusiva do autor e de terceiro. Bate-se, subsidiariamente, pelo afastamento da indenização de danos morais, pois entende que eles não restaram configurados na espécie. Pede a reforma da sentença.

Apresentadas contrarrazões, subiram os autos.

É o relatório.

A sentença comporta reforma em parte, pelas razões a seguir expostas.

No caso em tela, o que o autor alega, em sua inicial, é que “...no dia 14/12/2023 recebeu contato do Requerido narrando que haveriam transações indevidas em sua conta bancária. Deste modo acreditou que de fato estava conversando com um funcionário do banco o qual foi capaz de informar

diversos dados sigilosos que tão somente a Requerida poderia ter, tais como: número de RG e CPF do cliente, número de conta bancária, número de agência, nome do pai, da mãe, últimas transações bancárias realizadas e saldo em conta. Ainda nesta ligação telefônica o Requerente recebeu a confirmação de que sua conta bancária estaria sendo invadida, e que assim seria necessário adotar procedimentos de segurança na conta para evitar a retirada de dinheiro de modo indevido. Com o objetivo de sanar a presente fraude bancária que lhe era narrada e evitar prejuízos financeiros, foi INDUZIDO AO ERRO para realizar procedimentos que em tese iriam proteger sua conta. Ocorre que após efetivar os procedimentos de segurança informados a ligação telefônica com o funcionário do banco caiu. Deste modo o Requerente tentou retornar a ligação ao banco, narrou a situação vivenciada e fora assim informado que teria sido vítima de um golpe conhecido como “Golpe do Falso Funcionário”.” (cf. fls. 02), descobrindo, assim, ter sido vítima de uma fraude, fato que motivou o ajuizamento da presente demanda.

Pois bem; nesse contexto, forçoso concluir que o autor foi vítima do golpe da “falsa central de atendimento”. Nesse contexto, convém anotar que ele confessou que, por acreditar estar realizando procedimento para proteção de sua conta, acabou realizando as operações impugnadas na exordial, quais sejam, a contratação de um empréstimo e pagamentos de diversos tributos (cf. fls. 02/03). Nesse contexto, impõe-se a conclusão de que o autor **também** contribuiu para a eclosão do evento lesivo, já que, seguindo as orientações do golpista, realizou as operações rechaçadas na exordial. Pior ainda: aqui o autor se dirigiu a um caixa eletrônico e realizou o que fora orientado pelo golpista (cf. boletins de ocorrência a fls. 91/96 e comprovante de empréstimo a fls. 297/300 em que consta “Assinado Eletronicamente 2023-12-14 às 16.33.30 no TAA 074090 da Agência 7849”). Ou seja, quem realizou as operações foi o **próprio** autor, seguindo as determinações passadas pelo fraudador. A situação, então, se assemelha, em muito, à hipótese em que o correntista entrega seu cartão bancário e a respectiva senha a terceiro desconhecido.

Em tais circunstâncias, portanto, também deve ser levado em conta, na solução do presente litígio, o fato de o autor ter concorrido eficazmente para a eclosão do evento danoso. Apesar de vitimado pelo golpe praticado por pessoa desconhecida, o fato é que as operações impugnadas só poderiam ter sido realizadas com o auxílio do autor. E se ele assim o fez, realizando as operações impugnadas com base em mera orientação do

golpista, isso significa que ele foi negligente, para dizer o mínimo, concorrendo de forma decisiva para a concretização do dano.

Assim, já decidi esta Corte em casos análogos (cf. Ap. 1003419-89.2020, de São Paulo, j. em 24.2.2021 e Ap. 1008566-30.2020, de Carapicuíba, j. em 20.4.2021 ambos da 17ª Câmara de Direito Privado e relatados pelo Des. Irineu Fava). É o entendimento que também prevalece no Superior Tribunal de Justiça (Rec. Esp. 601.805/SP, 4ª T., Rel. Min. Jorge Scartezzini, DJU 14.11.05, Rec. Esp. 602.680/BA, 4ª T., Rel. Min. Fernando Gonçalves, DJU 16.11.04, Rec. Esp. 417.835/AL, 4ª T., Rel. Min. Aldir Passarinho Júnior, DJU 19.8.02). Nesse sentido, aliás, também já se decidiu no extinto Primeiro Tribunal de Alçada Civil (Ap. 769.960-9, de Limeira, 3ª Câmara, Rel. Juiz Soares de Mello, in RT 764/243), havendo precedente no mesmo sentido (RT 756/342). Em idêntico sentido, já se decidiu nesta Câmara em casos análogos: Ap. 1002377-71.2015.8.26.0269, Rel. Juiz Hélio Nogueira, j. em 15.9.2016 e Ap. 1003400-16.2015.8.26.0281, Rel. Des. Roberto Mac Cracken, j. em 28.4.2016. E ainda: Ap. 4011069-94.2013.8.26.0554, 38ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Fernando Sastre Redondo, j. em 5.11.2014; Ap. 1017789-58.2015.8.26.0005, 23ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Sérgio Shimura, j. em 10.8.2016 e Ap. 1028760-51.2020.8.26.0224, 17ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Afonso Bráz, j. 11. 11. 2021.

Convém aqui ressaltar que não se deve olvidar que, se o §3º, II, do art. 14 da Lei 8.078/90 contempla as hipóteses de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros como motivos de exoneração da responsabilidade, deve ainda ser admitida a culpa concorrente do consumidor como dirimente de responsabilidade, como motivo de mitigação de responsabilidade, malgrado a inexistência de previsão legal expressa (cf., STJ – Rec. Esp. 287.489/SP, 4ª T., Rel. Min. Ruy Rosado de Aguiar, DJU 17.4.01, Rec. Esp. 327.420/DF, 4ª T., 23.10.01; Paulo de Tarso Vieira Sanseverino, “Responsabilidade Civil no Código de Defesa do Consumidor e Defesa do Fornecedor”, Ed. Saraiva, p. 275).

Todavia, ainda que reconhecida, na espécie, a culpa concorrente do autor, não se pode perder de vista também que, no caso em tela, restou evidenciada hipótese de falha na prestação dos serviços prestados pelo banco réu, mais especificamente no que diz respeito ao seu sistema de prevenção de fraudes, já que restou também incontroverso que o golpista

tinha informações privilegiadas. Além disso, a referida instituição financeira permitiu que fosse realizado empréstimo de vultoso valor, além de diversos pagamentos de tributos, em montantes que não são triviais e de destoam do perfil de movimentação do correntista (cf. extratos a fls. 41/90).

Assim, sopesadas as circunstâncias do caso concreto, considerada, agora, a manifesta culpa concorrente do autor, este deverá suportar a **metade do prejuízo material** decorrente das operações discriminadas na exordial, que engloba o valor do empréstimo descrito a fls. 03 da exordial. A outra metade de tal prejuízo, portanto, deverá ser suportada pela instituição financeira ré, já que, como visto, a conduta negligente dela também constituiu causa eficiente à concretização do resultado danoso.

No mais, verifico que não há dano moral indenizável, visto que, na espécie, não há substrato fático que possibilite a incidência de presunção de que aconteceu dano extrapatrimonial. Este deveria ter sido demonstrado. Em tais circunstâncias, **demonstrada a culpa concorrente do autor** e assentado ainda que não houve nenhum arranhão a sua honra objetiva, que não foi maculado o conceito de que ele desfruta na sociedade, a improcedência do pedido de indenização de dano moral é de rigor.

A boa doutrina não discrepa desse entendimento, verbis: “*Nesse sentido, independentemente da espécie de ilicitude se decorrente de violação legal ou mesmo de inadimplemento contratual, é plenamente admitida a existência do dano moral indenizável. É o que poderá ocorrer no caso de inadimplemento contratual cuja ausência da prestação do devedor possa interferir na personalidade do credor. Observe-se, no entanto, que não basta a existência do inadimplemento contratual e do incômodo natural que dele resulta. Será necessário, em razão desse inadimplemento, que exista uma afetação da personalidade*” (Bruno Miragem, “Direito Civil Responsabilidade Civil”, Ed. Saraiva, 2015, p. 199/200). Nesse ponto, portanto, o recurso do réu também comporta provimento.

Em resumo, é caso de dar provimento em parte ao apelo, para julgar parcialmente procedente a demanda, nos termos acima definidos.

De resto, alterada a sentença, é necessária a redistribuição dos encargos de sucumbência. É caso de sucumbência recíproca, mas a do autor foi de maior proporção.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em consequência, ele arcará com 2/3 das custas e despesas processuais e deverá arcar com os honorários advocatícios do patrono da instituição financeira ré, arbitrados, com fundamento no art. 85, § 2º, do C.P.C., em 15% do proveito econômico por ele obtido com a presente demanda. O réu, por sua vez, suportará as custas e despesa restantes, bem como os honorários advocatícios do patrono do autor, que fixo, com fundamento no art. 85, § 2º, do C.P.C., em 10% do proveito econômico obtido pelo autor com a presente demanda.

Pelo exposto, dou provimento em parte ao recurso, para as finalidades acima explicitadas.

Campos Mello
Desembargador Relator