



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000147957

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010357-70.2023.8.26.0566, da Comarca de São Carlos, em que é apelante IVANI TERESINHA SCALLA VULCANI, é apelado BANCO DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 17ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Por maioria de votos, deram provimento em parte ao recurso de apelação da autora. Contrários o 3º e 4º Desembargadores. Declara voto o 3º Desembargador., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores LUÍS H. B. FRANZÉ (Presidente), SOUZA LOPES, IRINEU FAVA E AFONSO BRÁZ.

São Paulo, 27 de fevereiro de 2026.

EDUARDO VELHO

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO CÍVEL nº 1010357-70.2023.8.26.0566

APELANTE: IVANI TERESINHA SCALLA VULCANI

APELADO: BANCO DO BRASIL S/A

VOTO nº 29.482

EMENTA

APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA – INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO E DA FALSA CENTRAL. Sentença de improcedência – Recurso da autora – Alegação de responsabilidade do banco por não tomar as providências necessárias - Autora que foi vítima do golpe da falsa central telefônica – Contratação de empréstimo e pagamento de boleto via cartão de crédito no caixa eletrônico, sob orientação do falsário – Transações que fogem do perfil da autora – Configurada a culpa concorrente - a autora contribuiu para que a fraude se concretizasse ao seguir orientação de terceiro que se passou por preposto do banco - O réu, por sua vez, falhou em seu sistema de segurança ao permitir as transações que se mostravam fraudulentas pelo elevado valor e pelo perfil da correntista - Responsabilidade na proporção de 50% para cada uma das partes - Danos morais inexistentes – Ônus da sucumbência proporcionalmente repartidos. **Recurso provido em parte.**

Trata-se de **recurso de apelação interposto pela autora Ivani Teresinha Scalla Vulcani às fls. 607/622** contra a sentença de fls. 581/584 que, em Ação de Nulidade, Inexigibilidade de Empréstimo e Cancelamento de Pagamento Bancário por Fraude cc Restituição de Valores, Indenização por Dano Material e Moral, proposta em face de **Banco do Brasil SA**, julgou improcedentes os pedidos formulados na inicial e condenou a autora ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios no percentual de 10% (dez por cento) do valor da causa.

Recorreu a autora buscando a reforma da r. Sentença. Em suas razões recursais disse que em 18/03/2023 recebeu uma ligação de uma pessoa que, de posse de todos os seus dados, disse ser funcionária do Banco do Brasil e que havia em sua conta o lançamento provisório de um débito de R\$17.000,00. Esclarecido ao



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

interlocutor que não contraiu a dívida, foi recomendado à autora que se dirigisse a um caixa eletrônico a fim de evitar que o débito tornasse definitivo. Alegou que, posteriormente, em 23/03/2023, foi surpreendida com diversas operações não reconhecidas, tais como o lançamento do valor de R\$17.459,30 em sua fatura de cartão de crédito, referente ao pagamento de um boleto no valor de R\$17.000,00, a contratação de um empréstimo no valor de R\$5.833,00 para pagamento em 60 parcelas de R\$293,08 e uma transferência de R\$8.900,00 de sua conta corrente. Comunicou a instituição financeira apelada e registrou boletim de ocorrência, mas não houve o ressarcimento. Disse que houve falha na prestação de serviço, não tendo o banco blindado o seu sistema de segurança e não tendo procedido à identificação do destino dos ativos desviados e nem bloqueado a conta tão logo que foi acionado. Asseverou que o interlocutor já possuía todos os seus dados pessoais e bancários, o que a levou a confiar nele. Requeru o provimento do recurso e, conseqüentemente, a procedência dos pedidos iniciais.

Não houve recolhimento do preparo, em razão da gratuidade de justiça concedida.

Contrarrazões apresentadas às fls. 635/648.

É O RELATÓRIO.

Adoto o relatório da sentença.

Assiste parcial razão à recorrente.

Essa foi vítima da "falsa central de atendimento" e do "falso funcionário", tendo seguido suas orientações e se dirigido ao caixa eletrônico da agência bancária para concretizar a fraude.

Em que pese tal fato, e com a devida vênia do entendimento do Magistrado sentenciante, a questão envolvendo a fraude praticada por terceiros, em detrimento dos clientes bancários, já foi objeto de recurso repetitivo no STJ, que assim pacificou a questão: "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

EMPREENHIMENTO. 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.” (REsp. 1.199.782-PR, 2ª Seção, rel. Min. Luiz Felipe Salomão, j. 28.08.2011)

Isso porque a operação noticiada foge em muito do perfil da autora, permitindo que fossem assumidas obrigações de montante elevado, sendo de se aplicar a teoria do risco da atividade, normatizada no art. 14 do CDC e arts. 186 e 927 do CC/02, respondendo o banco objetivamente pelos prejuízos causados.

E a fragilidade do sistema de segurança do banco réu se mostra evidente ao facilitar a contratação de empréstimo, a transferência de valores e a realização de pagamento de quantia vultosa por meio de cartão de crédito, **todos na mesma data**, sem fazer uma análise mais acurada da titularidade do tomador e demais circunstâncias envolvendo as contratações. Ora, se assim age ele no afã de conceder os empréstimos e auferir lucro com a contratação, deve assumir os riscos do negócio. No entanto, no presente caso, esse risco não pode ser assumido exclusivamente.

A autora, ao seguir as orientações do falsário e se dirigir ao caixa eletrônico, onde, com sua senha realizou as transações, também contribuiu com o evento danoso.

Dispõe o artigo 945 do Código Civil que “se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano.”

Nesse sentido, o julgado do C. STJ sobre o tema: “(...)

8. A vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço.

9. Para a ocorrência do evento danoso, isto é, o êxito do estelionato, necessária concorrência de causas: (i) por parte do consumidor, ao



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fornecer o cartão magnético e a senha pessoal ao estelionatário, bem como (ii) por parte do banco, ao violar o seu dever de segurança por não criar mecanismos que obstem transações bancárias com aparência de ilegalidade por destoarem do perfil de compra do consumidor. (...)” (REsp n. 1.995.458/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022).

Portanto, em razão da culpa concorrente aqui reconhecida, ambas as partes responderão por 50% (cinquenta por cento) cada uma pelos prejuízos causados pelo golpista.

Por outro lado, não se vislumbra tenha ela sofrido qualquer abalo de crédito ou dissabores além daquele prejuízo material experimentado, pelo que fica realmente afastada a indenização por danos morais.

Nesse sentido, recentes julgados desta C. Câmara em situação semelhante:

“APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. DECLARATÓRIA. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. TUTELA DE URGÊNCIA. FRAUDE. GOLPE DA FALSA CENTRAL. 1. OBJETO RECURSAL: Sentença de parcial procedência da ação declarando a inexigibilidade do empréstimo e condenação em razão dos danos morais (R\$5.000,00), em razão do golpe da falsa central telefônica. Insurgência recursal de ambas as partes. Apelação do réu que pede o afastamento das condenações por danos materiais e morais. Apelação do autor, que pede liminar e majoração do valor arbitrado a título de danos morais. 2. ILEGITIMIDADE DE PARTE PASSIVA. Afastada. Preliminar que se confunde com o mérito, devendo ser analisada em seu conjunto. 3. CULPA CONCORRENTE. Caracterizada. Autor que contribuiu para a fraude ao receber ao seguir orientação de telefonema de terceiro que se passou por preposto da instituição financeira, o qual, a pretexto de medida de segurança, lhe induziu a realizar operação bancária, que resultou em transações não



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

autorizadas. Réu que também tem culpa, pois falhou em seu sistema de segurança, considerando que: a) o golpista ligou do próprio número telefônico que consta no verso do cartão de crédito; b) a contratação de empréstimo foi feita em valor muito acima do limite do autor; c) no mesmo dia do golpe, o autor comunicou o réu e fez boletim de ocorrência. 4. DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DO EMPRÉSTIMO E RESTITUIÇÃO SIMPLES. Mantidas. Réu que apresentou falha em seu sistema de segurança. 5. DANO MORAL. Não configurado. Verba indevida. Afastamento da condenação imposta em primeiro grau. 6. RECURSO DA RÉ PROVIDO EM PARTE. RECURSO DO AUTOR DESPROVIDO. Sucumbência recíproca. Fixação da verba honorária em 10% sobre o valor atribuído à causa, nos termos do § 2º, do art. 85, do CPC/15.” (TJSP, Apelação n. 1015153-58.2022.8.26.0625, 17ª Câmara de Direito Privado, rel. Des. Luis H. B. Franzé, j. 13/09/2023)

Ante o exposto, fica a sentença parcialmente reformada para reconhecer a inexigibilidade de 50% (cinquenta por cento) dos valores tomados à título de empréstimo, dos valores fraudulentamente lançados na fatura de cartão de crédito e dos valores transferidos ao terceiro fraudador (considerando a quantia que já se encontrava na conta e a quantia tomada a título de empréstimo).

Em razão da sucumbência recíproca, ficam repartidas as custas processuais, arbitrando-se honorários advocatícios em 10% sobre o valor das respectivas sucumbências, observada a gratuidade concedida à autora.

Nestes termos, **DOU PROVIMENTO EM PARTE** ao recurso de apelação da autora.

EDUARDO VELHO
Relator



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 61841
Apelação Cível nº 1010357-70.2023.8.26.0566
Comarca: São Carlos
Apelante: Ivani Teresinha Scalla Vulcani
Apelado: Banco do Brasil S/A

DECLARAÇÃO DE VOTO

Na hipótese ouso divergir da I. Maioria:

Inicialmente cabe registrar que o microssistema jurídico que regula a legislação de consumo, mais precisamente o CDC, não contempla a possibilidade de culpa concorrente.

Nem poderia ser diferente, tendo em vista que a responsabilidade do fornecedor é de natureza objetiva (sem culpa), enquanto a do consumidor é de natureza subjetiva (com culpa).

De qualquer forma, ainda que assim não fosse, no cenário em análise não há que se falar em culpa concorrente pois não há comprovação de vazamentos de dados.

No caso, a fraude somente foi possível por culpa exclusiva da própria vítima, circunstância apta a romper com o nexo de causalidade nos termos do artigo 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, legislação inegavelmente aplicável à espécie.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

IRINEU FAVA



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Desembargador Vencido



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	6	Acórdãos Eletrônicos	Eduardo Velho Neto	2F316FDE
7	8	Declarações de Votos	Irineu Jorge Fava	2F682BA8

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1010357-70.2023.8.26.0566 e o código de confirmação da tabela acima.