



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000004835

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007114-47.2023.8.26.0428, da Comarca de Paulínia, em que é apelante ROSOMEIDE ELIZETE NARDI, é apelado MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) 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 MAC CRACKEN (Presidente sem voto), MARA TRIPPO KIMURA E GILBERTO FRANCESCHINI.

São Paulo, 8 de janeiro de 2025.

PEDRO FERRONATO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 1.815

APEL. Nº: 1007114-47.2023.8.26.042

FORO: Paulínia

APTE.: Rosomeide Elizete Nardi

APDO.: Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda

CONTRATO BANCÁRIO – Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por dano moral – Golpe por meio de contato telefônico – Concessão de acesso ao aparelho celular por meio de link encaminhado pelo falsário - Sentença de improcedência – Recurso de apelação visando à responsabilização do apelado, em decorrência de suposta falha na prestação de seus serviços – Impossibilidade - Não há comprovação de falha na prestação dos serviços disponibilizados pelo apelado – Negociação realizada pela apelante diretamente com os fraudadores - Vítima que não observou seu dever de cuidado - Fortuito externo – Culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro configurada – Art. 14, § 3º, II, do CDC – Recurso não provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto pela autora contra a r. sentença de fls. 189/193, que julgou improcedentes os pedidos deduzidos em “ação de obrigação de fazer c/c danos morais e materiais”, condenando-a ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da causa, com a ressalva dos benefícios da justiça gratuita.

Alega a apelante, para a reforma do julgado, que foi vítima de fraude praticada por terceiros, oriunda de fortuito interno ocasionado por falha no sistema operacional do apelado, o que gera o dever de indenizar, com fulcro na responsabilidade objetiva prevista no artigo 17 do Código de Defesa do Consumidor, não sendo cabível a excludente de responsabilidade pela culpa exclusiva do consumidor, conforme a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Sustenta ter se verificado falha no tratamento dos dados pessoais da apelante, de modo que o apelado incorre em violação ao princípio de segurança abarcado pela Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), gerando a obrigação de reparação pelos danos sofridos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(fls. 196/211).

Recurso tempestivo, contrariado e isento de preparo.

É o relatório.

Inicialmente, as alegações atinentes à falha no tratamento dos dados pessoais da apelante e à violação à Lei Geral de Proteção de Dados não serão conhecidas, devido à flagrante **inovação recursal**, em desacordo com o art. 1.014 do Código de Processo Civil. Essa situação viola o devido processo legal, uma vez que a matéria não foi levantada ou discutida na primeira instância, privando a parte apelada da oportunidade de produzir contraprova sobre esse valor. Diante disso, revela-se inviável a análise desse ponto por este Tribunal em sede recursal.

Narra a apelante em sua petição inicial ter sido contatada via aplicativo “Whatsapp”, por indivíduo que se passou por representante do apelado, informando-lhe sobre a possibilidade de aumento do limite de crédito disponível, com posterior envio de *link* e confirmação de dados pessoais. Acrescenta que, em seguida, observou terem sido realizadas duas compras desconhecidas no valor total de R\$4.200,00, além de ter sido celebrado empréstimo em seu nome.

No mérito, a r. sentença vergastada deve ser mantida.

Como se denota da análise dos autos, a r. decisão guerreada analisou todos os argumentos apresentados em juízo, bem decidindo a lide dentro dos limites em que foi proposta, impondo-se sua manutenção, pois conforme observou o d. Magistrado (fls. 191/193):

“A pretensão não procede.

Tal como informado pela própria autora, ela foi vítima de golpe praticado por terceiros e, pelo se pode constatar das provas constantes dos autos, não houve qualquer participação da requerida, não sendo possível vislumbrar falha oponível a ela.

A versão de que o falsário era detentor de dados que somente a ré poderia deter não ficou comprovada.

*Anoto, ainda, que quando da lavratura do boletim de ocorrência, tal circunstância sequer foi noticiada, o que torna ainda mais duvidoso tenha existido tal situação no momento do golpe. **Fato é que inexistente prova e impossível exigir, neste ponto, inversão do ônus da prova, eis que a ré não participou desta transação e desse contato, o qual deu-se exclusivamente entre autora e falsário.** Trago o quanto foi noticiado pela autora na Delegacia de Polícia:*

Comparece a esta unidade policial a vítima noticiando que recebeu ligação onde um indivíduo que se identificou como gerente do Mercado Pago com a finalidade de aumento do limite de crédito de seu cartão. Durante diálogo, o indivíduo enviou links de acesso à conta digital, pedindo para que vítima prosseguisse nas operações seguintes, Dessa forma, o indivíduo conseguiu acessar sua conta e fez empréstimos que caíram em outra conta. Nessa manhã, percebeu que havia

sido subtraído cerca de R\$ 7.000,00 (sete mil reais), Assim, deslocou-se até esta delegacia para registro da ocorrência".

Tudo faz crer, portanto, que algum falsário, passando-se por funcionário da ré, entrou em contato com a autora e conseguiu, ludibriando-a, fazer com que ela acessasse link e procedesse a outras condutas que viabilizaram o golpe, sem qualquer participação da ré.

É lamentável o número de fraudes que vêm ocorrendo nos dias de hoje e também o prejuízo experimentado pela autora. Contudo, não se pode responsabilizar a empresa quando todo o mecanismo necessário para a fraude contou com a participação da autora na entrega de dados e permissões via celular, sem qualquer interferência da ré.

De fato, aqui, faz-se presente a excludente de responsabilidade contida no artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor: Art. 14, §3º, II: O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro".

Convém destacar que, ao contrário do que sustenta a apelante, não se tem por configurado, no caso em tela, o nexos causal entre os danos ocorridos e eventuais condutas comissivas ou omissivas atribuíveis ao apelado. Na hipótese em apreço, o que se constata é que a recorrente agiu de forma autônoma e direta ao interagir com os indivíduos fraudadores, por via telefônica, sem qualquer intervenção ou contribuição da apelada.

Note-se que a apelante, por descuido e ingenuidade, acessou link malicioso enviado pelo falsário, sob orientação prestada por via telefônica, acreditando se tratar de funcionário da instituição financeira apelada, sem tomar as precauções necessárias para verificar a idoneidade da identidade da pessoa com quem

se comunicava, apenas confiando na logomarca estampada junto ao nome do suposto funcionário no aplicativo de mensagens – cujo imagem é de fácil obtenção por qualquer pessoa –, tornando-se vítima de golpe perpetrado por terceiro.

Tal acesso espontâneo ao link é confirmado pela própria apelante, conforme se extrai do Boletim de Ocorrência, às fls. 24/25. Vejamos:

“Durante diálogo, o indivíduo enviou links de acesso à Conta Digital, pedindo para que a vítima prosseguisse nas operações seguintes. Dessa forma o indivíduo conseguiu acessar sua conta e fez empréstimos que caíram em outra conta”” (fls. 05)

Portanto, está-se, na verdade, diante de hipótese do chamado fortuito externo, que afasta a responsabilidade da apelada, nos termos do artigo 14, parágrafo 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, não se vislumbrando, assim, qualquer falha na prestação de serviços ou na segurança dos dados.

Neste sentido, confirmam-se os seguintes precedentes deste Tribunal de Justiça:

“APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATO BANCÁRIO. Ação declaratória de anulação de contrato. Empréstimo consignado. Sentença de parcial procedência em relação à suposta intermediadora e de improcedência em relação ao banco. Insurgência da autora. Golpe do falso empréstimo – Contratação de empréstimo por meio de link encaminhado

por WhatsApp, com solicitação de transferência de valor para terceiros, como condição para quitação de empréstimo anterior. Culpa exclusiva da autora evidenciada. Inteligência do art. 14, §3º, II, do CDC. Não preenchimento dos requisitos legais para que ocorra a inversão do ônus da prova. Ausência de demonstração de vazamento de dados. Descuido inescusável e falta de cautela por parte da autora. Falha do serviço não constatada. Ausência de nexo de causalidade entre a conduta do banco e os danos sofridos pela autora. Culpa exclusiva da vítima e de terceiros fraudadores. Sentença mantida. Recurso desprovido.

(TJSP; Apelação Cível 1005796-04.2022.8.26.0189; Relator (a): Rosana Santiso; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Fernandópolis - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/09/2024; Data de Registro: 09/09/2024)

“APELAÇÃO. BANCÁRIO. Ação restituição de valor c/c pedido de indenização por danos morais. Sentença de improcedência em relação às instituições bancárias e procedente em parte em relação ao corréu, pessoa física, beneficiário das transferências. Golpe do PIX. Alegação de ilegitimidade passiva do Banco Digio S.A. Afastada. Autora que recebeu mensagem, em whatsapp, de suposta financeira, com oferta de empréstimo e, sem a menor cautela, procedeu ao envio de documentação pessoal e posterior transferências via PIX para terceiro, pessoa física. Culpa exclusiva da vítima, que exclui a responsabilidade da instituição financeira. Aplicação do art. 14, §3º, inc. II, CDC. Sentença mantida. Recurso desprovido.” ((TJSP; Apelação Cível 1001012-73.2021.8.26.0106; Relator (a): Mara Trippo Kimura; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Caieiras - 2ª Vara; Data do Julgamento: 27/08/2024; Data de Registro: 27/08/2024)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por conseguinte, adotada a fundamentação da r. sentença recorrida.

Isto posto, pelo meu voto, **nega-se provimento** ao recurso, **majorando-se** os honorários advocatícios devidos pelo apelante ao patrono do apelada para 13% do valor da causa, observada a gratuidade processual concedida.

Ficam as partes advertidas de que a oposição de embargos de declaração protelatórios ensejará a aplicação da penalidade prevista no art. 1.026, § 2º do CPC. Consideram-se prequestionados todos os artigos de lei e as teses deduzidas pelas partes nesta apelação.

PEDRO FERRONATO

Relator