



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000278835

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1026735-87.2023.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante GEISE HELLEN DE SOUZA OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 25ª 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 da Relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores HUGO CREPALDI (Presidente sem voto), JOÃO ANTUNES E ANA LUIZA VILLA NOVA.

São Paulo, 24 de março de 2025.

MARY GRÜN
Relatora
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 36683

APEL. Nº: 1026735-87.2023.8.26.0506

COMARCA: RIBEIRÃO PRETO

APTE.: GEISE HELLEN DE SOUZA OLIVEIRA

APDA.: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

AÇÃO INDENIZATÓRIA. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. CONTA EM REDE SOCIAL. GOLPE FINANCEIRO. Autora que pretende o recebimento de indenização material e moral em razão de suposta falha na prestação de serviços pela proprietária de rede social. Sentença de improcedência. Apelo da autora. Requerente que foi atraída por promessa de investimento com altos retornos e segurança, efetuando espontaneamente transferência bancária para a conta de terceiros golpistas e fornecendo o código de SMS enviado para seu celular, permitindo a apropriação de sua conta na rede social. Autora que não adotou as diligências necessárias no caso concreto, ao aceitar investimento de natureza duvidosa e efetuar transferência de valores para contas externas. Extravio de seu patrimônio e de seu perfil em rede social que não decorreu de falha na prestação de serviços pela ré. Culpa exclusiva da vítima e ato exclusivo de terceiro fraudador. Aplicação da excludente de responsabilidade civil prevista no artigo 14, §3º, inciso II, do CDC. Ausência de nexo de causalidade entre o dano e a conduta da proprietária da plataforma digital. Falha na prestação de serviços não demonstrada. Improcedência da ação. Sentença mantida. Recurso não provido.

Vistos.

Trata-se de “AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS” (*sic*) ajuizada por GEISE HELLEN DE SOUZA OLIVEIRA em face de FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

O ato ordinatório de fls. 130 intimou as partes para especificarem as provas que pretendiam produzir,

manifestando-se a ré (fls. 133) e a autora (fls. 140/141) pelo julgamento antecipado do feito.

Dispensada a audiência de conciliação, a r. sentença de fls. 150/152 (disponibilizada no DJe de 14/08/2024 – fls. 154) julgou antecipadamente a ação nos seguintes termos:

“Ante o exposto, julgo improcedentes os pedidos iniciais e extingo o feito com resolução de mérito, nos termos do artigo 487, I, do CPC.

Carreio à autora o pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios, ora fixados em 10% sobre valor atribuído à causa, observada a gratuidade processual.”

Inconformada, apela a autora (fls. 155//165).

Alega que “a primeira usuária que teve sua rede social invadida (Josimara Giroto), entrou inúmeras vezes em contato com a requerida informando o ocorrido e pugnando pela imediata recuperação/bloqueio de seu perfil, porém nada foi realizado, e a demora demasiada em reparar a conta, resultou no presente processo, tendo em vista a falha na segurança da plataforma digital”.

Sustenta que “levando em consideração que a requerida falhou no dever de segurança de sua plataforma digital, bem como demorou de forma demasiada para excluir ou bloquear as publicações falsas, a empresa requerida concorreu com as fraudes cometidas, devendo, portanto, ser responsabilizada”.

Defende que “os artigos 14 do CDC e 927 do Código Civil, estabelecem que os fornecedores de serviços (no caso, a requerida), devem responder independentemente de culpa, pelos danos causados em decorrência do exercício de suas atividades”.

Requer o provimento do recurso, para julgar

procedente a demanda.

Tempestivo, o recurso foi regularmente processado, isento de preparo por ser a autora beneficiária da justiça gratuita (fls. 69).

Contrarrazões pela às fls. 177/200.

É o relatório.

Aduz a autora que, no dia 01/03/2023, após visualizar o perfil de sua conhecida JOSIMARA GIROTTO, tomou conhecimento de um anúncio de investimento financeiro com retorno imediato, tendo efetuado a transferência no valor de R\$3.000,00 para a conta bancária indicada.

Ato contínuo, após enviar o comprovante de transferência, foi solicitado um código enviado via SMS para seu celular, ocasião na qual a autora perdeu acesso ao seu perfil na rede social.

Assim, a requerente tomou conhecimento de que o perfil de sua conhecida havia sido invadido por terceiros golpistas, que agora estariam utilizando sua conta pessoal para aplicar os mesmos golpes financeiros em sua rede de contato.

Ao final, requer a condenação da proprietária da rede social ao ressarcimento dos valores transferidos para terceiros golpistas, bem como indenização por danos morais em R\$10.000,00.

A r. sentença de fls. 150/152 julgou improcedente a demanda, se insurgindo a autora.

Destarte o esforço argumentativo da requerente, o recurso não comporta provimento.

Pelo que se extrai da própria narrativa exordial, a autora foi atraída por promessa de investimento com retorno praticamente imediato, realizando espontaneamente transferência bancária para a conta de terceiros golpistas, além de ter prontamente fornecido o código de SMS enviado para o número de seu celular, o qual, em realidade, servia para que os estelionatários se apropriassem de seu perfil.

Assim, diante da situação fática exposta nos autos, não há como negar a culpa exclusiva da requerente para a ocorrência do evento danoso.

No caso em análise, verifica-se que a autora não agiu com a diligência e prudência necessárias, aceitando efetuar transferência bancária para terceiros, possibilitando o extravio de seus recursos e de sua conta em perfil social, sem qualquer intermediação da proprietária da plataforma.

Embora defenda a responsabilidade objetiva da ré pela utilização de seus serviços por terceiros golpistas, compete ao consumidor normal duvidar de aplicações financeiras com promessas de alta segurança e retornos rápidos e extraordinários, mormente quando realizadas mediante transferência de recursos para contas externas, de titularidade de pessoas físicas.

Como bem se observa, os elementos presentes nos autos indicam a culpa exclusiva da vítima, inexistindo falha na prestação de serviços pela requerida, mas sim ato praticado por fraudadores, evidenciando, na hipótese em apreço, a falta de

nexo causal entre os danos experimentados pela vítima e a conduta atribuída às requeridas, atraindo a excludente de responsabilidade prevista no art. 14, §3º, inciso II, do diploma consumerista.

Neste sentido, precedentes desta Corte:

RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação regressiva. Pagamento de boleto bancário falso, que foi remetido ao lesado por golpista, via aplicativo de mensagem, sem participação alguma da empresa intermediadora de pagamentos, após ter o lesado acessado sítio eletrônico fraudulento. Hipótese em que o boleto fraudado foi adulterado pelo golpista que suprimiu os dados bancários da beneficiária do título [Aymoré] e inseriu na linha digitável os dados de terceiros. Inaplicabilidade ao caso da Súmula n. 479, do STJ. Inexistência de nexo causal entre a conduta da ré, mera intermediadora de pagamentos, e os danos sofridos pelo lesado. Responsabilidade civil da Pagseguro não configurada. Sentença de procedência reformada. Pedido inicial julgado improcedente. Recurso provido. Dispositivo: deram provimento ao recurso.

(TJSP; Apelação Cível 1103343-88.2020.8.26.0100; Relator (a): João Camillo de Almeida Prado Costa; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 26ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/11/2021; Data de Registro: 03/11/2021)

RESPONSABILIDADE CIVIL. Boleto adulterado. Pagamento de antecipação de financiamento de motocicleta firmado com a primeira corré. Negociação feita via WhatsApp com número de telefone encontrado, pela autora, na internet, fora do ambiente virtual da corré. Falha imputável exclusivamente a quem efetuou o pagamento sem se ater a regras mínimas de verificação. Ausência de demonstração de nexo do dano com a financeira corré que deveria ter sido a beneficiária. Verificação de fortuito externo. Ausência de responsabilização da corré Pagseguro que é mera intermediária do pagamento. Empresa não tem

ingerência na essência dos negócios realizados pelos seus usuários. Ação improcedente. Recurso da corré provido e recurso da autora prejudicado.

(TJSP; Apelação Cível 1018132-14.2020.8.26.0576; Relator (a): Gilberto dos Santos; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/04/2021; Data de Registro: 26/04/2021)

Apelação Cível. Ação de declaração de satisfação de débito c.c. indenização por danos materiais e morais. Sentença de improcedência. Inconformismo da autora. Alegação de que fora vítima de golpe possibilitada por falha na prestação dos serviços bancários. Não acolhimento. Boleto falso que foi encaminhado à autora por e-mail após contato de suposta funcionária da ré via aplicativo de mensagens (WhatsApp). Boleto que constava nome da Aymoré como beneficiária, quando do pagamento, o beneficiário foi alterado constando como favorecido Pagseguro Internet S.A. Autora que não tomou as cautelas necessárias para aferir a legitimidade do boleto bancário. Inteligência do Art. 14, § 3º, II, do CPC. Excludente de responsabilidade. Sentença mantida. Correção de ofício do erro material da r. sentença sobre as verbas de sucumbência. Honorários advocatícios que devem incidir sobre o valor da causa, já que inexistente condenação. Agora elevados para 11%, com fundamento no §11 do artigo 85 do CPC. Recurso não provido, com observação.

(TJSP; Apelação Cível 1002169-84.2020.8.26.0666; Relator (a): Hélio Nogueira; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Artur Nogueira - Vara Única; Data do Julgamento: 18/03/2021; Data de Registro: 18/03/2021)

Assim, a conduta da requerente, na peculiaridade do caso concreto, representa erro grosseiro e falha no dever de cautela ao transferir valores a terceiros sem a mínima diligência.

Ad argumentandum, ressalte-se que a presente solução é aplicável ao caso concreto, e que, caso não houvesse meios para a consumidora suspeitar da fraude perpetrada, poderia decidir-se em outra direção.

Neste sentido:

APELAÇÃO CÍVEL. Ação Indenizatória. Golpe do falso boleto. Sentença de Improcedência. Inconformismo. Não acolhimento. Contrato de financiamento de veículo. Pretensão de quitação de parcelas vincendas. Emissão de boleto falso. Responsabilidade objetiva do Banco Réu, nos termos do Enunciado da Súmula de nº 479, do Superior Tribunal de Justiça. Ausência, porém, de nexo de causalidade entre o dano e a conduta da Instituição Financeira. Culpa exclusiva da vítima. Aplicação da excludente de responsabilidade civil prevista no artigo 14, § 3º, inciso II, do CDC. Impossibilidade de pessoas leigas reconhecerem as sutis adulterações no boleto bancário fraudado, no entanto, nos Autos, houve erro grosseiro do consumidor. Boleto emitido em benefício de terceiro. Ausência de quaisquer referências aos dados do Contrato que pretendia amortizar. Falha na prestação dos serviços do Banco Réu não demonstrada. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1000323-27.2020.8.26.0312; Relator (a): Penna Machado; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Juquiá - Vara Única; Data do Julgamento: 27/09/2021; Data de Registro: 27/09/2021)

RECURSO – Apelação – Ação indenizatória de dano moral e material com pedido de tutela antecipada – Insurgência contra a r. sentença que julgou improcedente a demanda – Inadmissibilidade – Violação ao princípio da dialeticidade não observada – Cerceamento de defesa não configurado – Sentença devidamente fundamentada – Aplicação das regras do CDC que não autoriza a automática inversão do ônus da prova – Hipótese em que a apelante se descuidou ao

fazer o pagamento do boleto para beneficiária estranha à relação contratual – Presença de indícios de fraude que poderiam ser facilmente detectados – Inexistência de responsabilidade ou participação dos apelados para o golpe relatado – Fraude praticada por culpa exclusiva da vítima e de terceiros – Aplicação da excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, inciso II, do CDC – Sentença mantida – Honorários advocatícios majorados – Matéria preliminar rejeitada – Recurso improvido.

(TJSP; Apelação Cível 1001925-29.2020.8.26.0126; Relator (a): Roque Antonio Mesquita de Oliveira; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Caraguatatuba - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/08/2021; Data de Registro: 21/08/2021)

APELAÇÃO CÍVEL – Responsabilidade Civil – Ação declaratória de quitação de contrato cumulada com indenização por danos morais – Sentença de improcedência – Inconformismo da autora – 1. Preliminar de inépcia recursal rejeitada – 2. Boleto falso enviado supostamente pela credora de financiamento de veículo. Relação de consumo. Inversão do ônus da prova que não se opera automaticamente. Inexistência, na espécie, de pressuposto à sua aplicação (CDC, art. 6º, VIII). Ausência de verossimilhança e inexistência, no caso, de hipossuficiência técnica do consumidor. Não esclarecida a forma pela qual a autora teve acesso ao canal de comunicação utilizado pelo estelionatário para perpetração da fraude. Ônus de comprovar os fatos constitutivos de seu direito, nos termos do artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil, do qual a autora não se desincumbiu. Não evidenciada a falha na prestação dos serviços pela ré. Fortuito externo que afasta a aplicação da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Excludente de responsabilidade civil da fornecedora (CDC, art. 14, § 3º, II). Hipótese dos autos que todas as informações pessoais e contratuais foram prestadas pela própria consumidora. Falha na prestação dos serviços do banco réu não demonstrada – Sentença mantida. Majoração da verba honorária em grau de recurso, nos

*termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil –
Recurso não provido.*

*(TJSP; Apelação Cível 1001305-51.2021.8.26.0071;
Relator (a): Daniela Menegatti Milano; Órgão Julgador:
19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Bauru - 3ª Vara
Cível; Data do Julgamento: 12/08/2021; Data de
Registro: 12/08/2021)*

Assim, pela ausência de nexo de causalidade entre a conduta da proprietária da plataforma e os danos descritos, de rigor a improcedência da demanda, como bem decretado pela r. sentença, que fica mantida por seus próprios e bem lançados fundamentos.

A matéria versada na presente ação fica, desta forma, inteiramente prequestionada.

Esclarece-se, por fim, que a oposição de embargos declaratórios manifestamente protelatórios dará ensejo à aplicação da penalidade prevista no art. 1.026, §2º, do CPC/2015, porquanto a resistência ao resultado ora exposto deve ser ventilada através de recurso próprio.

Ante o exposto, pelo meu voto, **nega-se provimento** ao recurso.

O presente apelo foi interposto sob a égide do atual CPC, que determina o arbitramento de honorários advocatícios em recurso (art. 85, § 1º, CPC). Assim, majoro os honorários advocatícios devidos pela autora para os patronos da ré de 10% para 15% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, §11º, do CPC.

MARY GRÜN



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Relatora