



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000287762

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008877-88.2023.8.26.0006, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado ROBSON GUEDES DE SOUZA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso do réu, e julgaram prejudicado o reurso do autor. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), ÁLVARO TORRES JÚNIOR E LUIS CARLOS DE BARROS.

São Paulo, 26 de março de 2025.

LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 2413 – 20ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO
APELAÇÃO: 1008877-88.2023.8.26.0006
APELANTE/APELADO: ROBSON GUEDES DE SOUZA
APELADO/APELANTE: MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA.

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RECURSO PROVIDO.

I. Caso em Exame

Recursos de apelação interpostos por ambas as partes contra sentença que julgou parcialmente procedente a ação de indenização por danos materiais e morais movida por Robson Guedes de Souza contra Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda. A sentença condenou a ré a restituir ao autor o valor de R\$ 2.858,34, além de custas e honorários. O autor busca indenização por danos morais e majoração dos honorários, enquanto a ré busca a improcedência da ação, alegando ausência de responsabilidade pela fraude.

II. Questão em Discussão

A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade da instituição financeira pela fraude ocorrida, considerando a alegação de culpa exclusiva do consumidor.

III. Razões de Decidir

A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, mas pode ser afastada por culpa exclusiva do consumidor, conforme art. 14, §3º, II do CDC. No caso concreto, não se evidenciou falha na prestação de serviço pela ré, sendo a fraude caracterizada como fortuito externo, sem nexo causal com a atividade da instituição financeira.

IV. Dispositivo e Tese

Recurso do réu provido. Recurso do autor prejudicado.

Tese de julgamento:

A responsabilidade objetiva das instituições financeiras pode ser afastada em caso de culpa exclusiva do consumidor. Fraudes externas ao âmbito bancário não configuram fortuito interno.

Legislação Citada:

Código Civil de 2002, art. 406; Código Tributário Nacional, art. 161, § 1º; Código de Processo Civil/2015, art. 85, § 2º; Código de Defesa do Consumidor, art. 14, §3º, II.

Jurisprudência Citada:

TJSP; Apelação Cível 1002427-51.2023.8.26.0032; Rel. Roberto Maia; 20ª Câmara de Direito Privado; j. 10/03/2025.

TJSP; Apelação Cível 1002582-16.2024.8.26.0292; Rel. Marcos de Lima Porta; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V; j. 25/02/2025.

TJSP; Apelação Cível 1000206-96.2023.8.26.0646; Rel. Ana Catarina Strauch; 37ª Câmara de Direito Privado; j. 14/11/2023.

TJSP; Apelação Cível 1000735-92.2019.8.26.0311; Rel. Luís Carlos de Barros; 20ª Câmara de Direito Privado; j. 11/03/2020.

Tratam-se de recursos de apelação interpostos por ambas as partes contra a r. sentença de fls. 214/218, dos autos da Ação de Indenização por Danos Materiais e Morais movida por **ROBSON GUEDES DE SOUZA** em face de **MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA.**, que julgou parcialmente procedentes os pedidos, condenando a parte requerida a restituir ao autor, a título de danos materiais, o valor de R\$ 2.858,34, corrigidos monetariamente pela Tabela do Tribunal de Justiça desde a data do evento danoso e, a partir da citação, acrescidos de juros moratórios de 1% (um por cento) o mês, nos termos do artigo 406 do Código Civil de 2002, que remete ao artigo 161, § 1º, do Código Tributário Nacional, bem como, pela sucumbência mínima do autor, condenou a parte ré ao pagamento das respectivas custas, despesas processuais e honorários de sucumbência no importe de R\$ 1.500,00, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil/2015.

Recorre o a autor, perseguindo também a indenização por danos morais. Aduz que *“foi totalmente prejudicado financeiramente e moralmente, pois quando entrou em contato com a Apelada para tomar esclarecimentos, os prepostos apenas informaram que não teriam qualquer responsabilidade com o ocorrido, informando ainda que, o Apelante deveria efetuar novamente o pagamento do boleto pendente”*. Requer, ainda, a majoração da verba honorária (fls. 223/238).

Apela, também, o réu, buscando a improcedência acionária, uma

vez que ausente responsabilidade de sua parte pela fraude praticada por terceiro, fora da sua plataforma, não havendo qualquer ato ilícito, capaz de causar danos ao autor. Aduz, ainda, que o pagamento equivocado foi culpa do próprio autor, que não agiu com cautela, conferindo os dados antes de efetuar o pagamento (fls. 239/252).

Comprovada a tempestividade, o preparo do recurso do réu (fls. 253/254, com complemento a fls. 291/292), sendo isento o autor (gratuidade judiciária concedida a fl. 46) e presentes os pressupostos de admissibilidade.

Contrarrazões, às fls. 258/268 e 269/281.

Não há oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Consoante se verifica dos autos, o autor, cliente da instituição ré, ajuizou a presente ação apontando que teria solicitado boleto referente à fatura de cartão de crédito, no valor de R\$ 432,00, sendo que, após efetuar o pagamento, via pix de sua conta mantida no Nubank, em 04/01/2023, percebeu que, na verdade, acabou fazendo transferência no valor de R\$ 2.858,34 (valor total que mantinha em conta), razão pela qual, por entender ter havido falha da instituição financeira ré, pretende se ver ressarcido do referido valor e indenizado, pelo danos morais sofridos, em R\$ 15.000,00.

Pois bem.

Inicialmente, cumpre salientar que a relação entre as partes deve ser analisada à luz do Código de Defesa do Consumidor, aplicando-se a Súmula 297 do C. STJ “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”, possibilitando a inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, inciso VIII.

Decorre disto que, como fornecedora de serviços, as instituições

financeiras têm o dever de zelar pela segurança do sistema que disponibilizam.

Respondem, assim, as instituições financeiras rés objetivamente (artigo 14 do CDC) por danos relativos a fraudes e delitos no âmbito de suas operações, sendo que só não serão responsabilizadas quando demonstrarem que o defeito inexistia, ou fato exclusivo da vítima ou terceiro.

No caso concreto, resta claro que o autor foi vítima de golpistas por sua culpa exclusiva, não havendo que se falar em responsabilização do banco, por aplicação da excludente do CDC.

Compulsando-se os autos, verifica-se que o autor não comprovou que o alegado código gerado para pagamento da fatura foi obtido na plataforma da requerida, limitando-se a afirmar que gerou o código dentro do site do Mercado Pago e copiou a chave para seu aplicativo bancário, e que percebeu no comprovante de pagamento que o valor havia sido destinado a terceiro desconhecido. Resta claro, assim, que não agiu com a devida cautela ao certificar-se da higidez da suposta fatura que estaria pagando.

Além disso, é preciso conferir os dados da fatura a ser paga, notando-se, sem maiores esforços, que consta expressamente no campo do destinatário do comprovante de transferência por pix, o nome “JMDT ASSESSORIA EMPRESARIAL LTDA” (fls. 07 e 41), fator este que, caso fosse diligente, deveria ter lhe chamado a atenção para o golpe que estava prestes a cair, como de fato caiu.

Ou seja, restou patente a desídia do demandante, que não conferiu atentamente os dados do pagamento que estava realizando, ainda mais na forma de pix, onde a confirmação (revisão ou conferência), como sabido, é solicitada antes de concluir a transferência.

Assim, não se vislumbra, na hipótese dos autos, culpa da instituição financeira requerida, que não participou da fraude. Não há nenhum elemento nos autos que demonstre que o referido código foi gerado na sua

plataforma.

A culpa, pois, é exclusiva do consumidor, de modo que a responsabilidade da instituição financeira deve ser afastada. Aplica-se, *in casu*, o art. 14, §3º, II, do CDC, *in verbis*:

“Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

(...)

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

(...)

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.”

Nesse sentir:

“DIREITO CIVIL. 'GOLPE DO BOLETO FALSO'. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA E INDENIZATÓRIA POR DANO MORAL. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO. RECURSO PROVIDO, ISENTANDO O BANCO APELANTE, MANTIDA A RESPONSABILIDADE DO CORRÉU. I. Caso em Exame Ação de inexistência de relação jurídica e indenizatória por danos morais devido a fraude conhecida como 'golpe do boleto falso'. Sentença de primeira instância julgou procedente o pedido, declarando a inexistência do contrato e condenando os réus à restituição em dobro dos valores debitados e ao pagamento de danos morais. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade do banco pela fraude ocorrida, considerando a alegação de culpa exclusiva da vítima e a inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ. III. Razões de Decidir 3. A
Apelação Cível nº 1008877-88.2023.8.26.0006 -Voto nº 2413 - CW

responsabilidade do banco, como prestador de serviço, é objetiva, mas pode ser elidida por culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, conforme art. 14, §3º, II do CDC. 4. Não se evidenciou falha na prestação de serviço pelo banco, sendo a fraude caracterizada como fortuito externo, sem nexo causal com a atividade bancária. Mantida a responsabilidade do corréu. IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso provido. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras pode ser afastada em caso de culpa exclusiva da vítima. 2. **Fraudes externas ao âmbito bancário não configuram fortuito interno. 3. Mantida a responsabilidade do corréu. (...)" (TJSP; Apelação Cível 1002427-51.2023.8.26.0032; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araçatuba - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/03/2025; Data de Registro: 11/03/2025 – g.n.);**

“APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA CUMULADA COM DANOS MORAIS E MATERIAIS. Sentença de parcial procedência. Insurgência da autora e do réu. Golpe do boleto falso. Boleto fornecido por suposto funcionário da instituição financeira em canal não oficial. Autora apelante não trouxe aos autos as mensagens trocadas por meio do aplicativo ou qualquer outra prova neste sentido. Institutos de proteção conferidos pelo Código de Defesa do Consumidor, especialmente os princípios da proteção ao hipossuficiente e a inversão do ônus da prova, desacompanhados de qualquer esforço probatório, não proporcionam a imediata procedência da ação. Vítima que concorreu para o dano, não guardando as cautelas devidas. Fortuito externo. Hipótese que afasta a responsabilidade da instituição financeira apelada, na medida em que o próprio apelante realizou os procedimentos declarados na exordial, circunstância determinante para a concretização do golpe. Sentença reformada. Recurso da autora prejudicado. Recurso do réu provido.” (TJSP; Apelação Cível 1002582-16.2024.8.26.0292; Apelação Cível nº 1008877-88.2023.8.26.0006 -Voto nº 2413 - CW

Relator (a): Marcos de Lima Porta; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Jacareí - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/02/2025; Data de Registro: 25/02/2025);

“APELAÇÃO – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA – Fraude bancária - Alegação de pagamento da fatura através de código gerado na plataforma da requerida - Sentença de procedência - Insurgência recursal da requerida - Pagamento de fatura por meio de pix – Falta de cautela da autora na conferência dos dados – Ausência de responsabilidade do réu – Culpa exclusiva da autora – Art. 14, §3º, II, do CDC – Sentença reformada – RECURSO PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1000206-96.2023.8.26.0646; Relator (a): Ana Catarina Strauch; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Urânia - Vara Única; Data do Julgamento: 14/11/2023; Data de Registro: 14/11/2023);

“Ação de indenização por dano moral e material. Pagamento de boleto falso. Obtenção do boleto por meio de aplicativo de celular. O banco não participou, minimamente, da fraude relatada. Art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal. Majoração dos honorários, nos termos do artigo 85, §11º, do NCPC. Recurso desprovido, por maioria de votos.” (TJSP; Apelação Cível 1000735-92.2019.8.26.0311; Relator (a): Luis Carlos de Barros; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Junqueirópolis - Vara Única; Data do Julgamento: 11/03/2020; Data de Registro: 12/03/2020).

Nessa senda, pode-se afirmar que o fator determinante para a fraude não foi o déficit de qualidade do sistema de segurança mantido pela ré, mas o fato exclusivo do autor, o que afasta o reconhecimento de fortuito interno ou nexos de causalidade entre o serviço prestado e o ilícito ocorrido.

Logo, não tendo sido comprovada má prestação do serviço bancário, nem violação ao dever de gerir com segurança os dados do cliente, não restaram caracterizados quaisquer danos materiais ou morais, bem como, não há que se falar em repetição do indébito.

Portanto, analisadas as peculiaridades do caso em tela, aliada ao conjunto probatório, é de rigor a reforma da r. sentença, para julgar improcedente a ação, de modo que fica provido o recurso do réu Mercado Pago, restando prejudicada a análise do recurso autoral.

Sucumbente, arcará o autor com as custas e demais despesas processuais, bem como verba honorária em favor do patrono do réu, ora fixado em 15% do valor da causa (art. 85, § 2º, CPC), corrigido monetariamente, observada a gratuidade concedida.

Por fim, prequestionada por esta Turma toda matéria infra e constitucional suscitada pelas partes, com precípua finalidade de acesso às i. Superiores Instâncias, pelas vias extraordinária e especial, ressaltando-se que, em sede de prequestionamento, torna-se desnecessária citação expressa dos dispositivos legais, bastando que a questão tenha sido deliberada, como o fora no teor deste acórdão.

Registre-se que eventual oposição de embargos de declaração com intuito manifestamente protelatório está sujeito à pena prevista no artigo 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, pelo meu voto, **dou provimento ao recurso do réu, restando prejudicado o do autor.**

LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI
RELATORA