



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000293360**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005395-79.2024.8.26.0271, da Comarca de Itapevi, em que é apelante CINTIA CRISTINA REIS DE SOUZA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA, BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A e PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (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 CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), RICARDO PEREIRA JÚNIOR E INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO.

São Paulo, 26 de março de 2025.

**RUI PORTO DIAS**

**Relator**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelação Cível nº 1005395-79.2024.8.26.0271**

**Apelante: Cintia Cristina Reis de Souza**

**Apelados: Mercado Pago Instituicao de Pagamento Ltda, Banco Santander (Brasil) S/A e Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S/A**

**Comarca: Itapevi - 1ª Vara Cível**

**Juiz(a) de 1ª Instância: Daniele Machado Toledo**

**Voto nº 2626**

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Golpe do emprego de meio período. Sentença de improcedência. Inconformismo da autora. Não cabimento. Não demonstrada qualquer falha na prestação de serviços das instituições bancárias. Autora que, de forma incauta e buscando auferir lucro fácil, realizou as transferências pessoalmente e sem a cautela mínima. Instituições bancárias que foram comunicadas acerca do golpe apenas 5 (cinco) meses após a última transferência. Culpa exclusiva da vítima. Atuação da requerente que foi determinante para concretização do golpe. Art. 14, §3º, II do CDC. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 317/322, cujo relatório se adota, que julgou improcedentes os pedidos formulados em inicial. Ante a sucumbência, condenou a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade de justiça concedida e o disposto no artigo 98, § 3º do CPC.

Irresignada, a apelante alega, em suma que, a conduta negligente das instituições ante ao golpe por ela sofrido caracteriza fortuito interno, conforme consolidade na súmula 479 do STJ. Ainda, que houve comunicação imediata às instituições e que as mesas devem responder de forma objetiva pelos danos por ela sofridos, bem como que a negativa do MED configura grave omissão na prestação do serviço e nexo de causalidade direto entre a conduta do apelado e o prejuízo sofrido. Aduz, ainda, que nenhuma das instituições comprovou regularidade na abertura das contas pelos golpistas. Pede seja dado provimento ao recurso a fim de reformar a sentença proferida para que passe a julgar totalmente procedentes os pedidos



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

formulados em inicial.

Contrarrazões às fls. 347/361, 362/372 e 373/383.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado, tempestivo e isento de recolhimento de preparo dado à gratuidade de justiça concedida à autora (fls. 105/106).

Não há oposição ao julgamento virtual.

É O RELATÓRIO.

O recurso não merece provimento.

Cuida-se de ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por Cintia Cristina Reis de Souza em face de Mercado Pago, PagSeguro Internet S.A. e Banco Santander S.A. em que a autora aduz, em síntese, que foi vítima do conhecido golpe do emprego meio período, e que realizou transferências no valor de R\$9.100,00, sendo: i) em 28/07/2023 às 13h00 o valor de R\$1.000,00 para a chave PIX de titularidade de Joice Santos da Conceição, CNPJ: 10.573.521/0001-91 com a instituição receptora Mercado Pago; ii) em 28/07/2023 às 13h49 o valor de R\$3.200,00, para a chave PIX de titularidade de Gicelle Rossetti Pinheiros Nunes, CNPJ: 08.561.701/0001-01, com a instituição receptora PagSeguro; iii) em 28/07/2023 às 18H56 o valor de R\$4.900,00 para a chave PIX de titularidade de Claudenisa Pereira, CNPJ: 90.400.888/0001-42 com a instituição receptora Santander S.A. Após identificar a fraude, a autora comunicou a instituição financeira para que a operação não fosse concluída ou bloqueada e, registrou boletim de ocorrência.

Ao caso em análise, são aplicáveis, de fato, as normas principiológicas e cogentes da Lei 8.078, de 1990. Neste sentido, a Súmula 297, do STJ: *"O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras."*

O diploma consumerista consagrou, em seu artigo 14, caput, a responsabilidade objetiva e solidária dos fornecedores no tocante ao fato ou defeito do serviço. O mesmo dispositivo legal consagra, em seu §1º, que o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar.

No entanto, para se concluir que um serviço é defeituoso, é necessária



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

a demonstração da relação de causa e efeito entre a conduta do prestador (falha de segurança) e o dano causado.

É incontroverso que a autora foi vítima de golpe.

O cerne da controvérsia reside esquadrihar se é cabível indenização moral e material, por parte do réu, em vista de possível falha na prestação de seus serviços à autora.

E, como muito bem reconhecido em sentença, aqui não há falar em ato culposo praticado pelos réus ou falha na prestação de serviço a ensejar culpa dos mesmos ou o pretendido dever de indenizar.

Ao contrário, em análise detida dos autos, denota-se que a fraude descrita decorreu apenas da imprudência e inexperiência da própria autora, que agiu sem conferir, como lhe cabia, quaisquer informações, efetuando operações que acabaram lhe causando prejuízo, razão pela qual incabível que, agora, em cenário de clara culpa exclusiva da vítima, se deslegitime os procedimentos e etapas de segurança adotados pelas instituições réas.

Embora a autora tente imputar aos bancos requeridos a responsabilidade pelos danos sofridos, certo é que não há nexos causal entre os réus e os atos praticados, que acarretaram o desfalque financeiro. O que acontece, em verdade, é que a autora, agindo com total descuido, confirmou o passo a passo necessário a legitimar o golpe.

Isso porque os danos gerados à autora não decorreram da falha de segurança dos serviços disponibilizados pelas instituições apeladas, a possibilitar a ocorrência de fraudes e delitos por terceiros. No caso concreto, quem conduziu o diálogo com os terceiros fraudadores foi a própria autora (fls. 47/56) e, da narrativa apresentada na petição inicial e nas razões recursais, vê-se que a autora foi ludibriada por terceiros criminosos que lhe prometeram o recebimento de valores pela realização de “tarefas” duvidosas assumindo o risco de realizar compras fictícias na internet por meio da realização das transferências de valores, inexistindo falha na prestação de serviços bancários, visto que atuação da autora é que foi determinante no sucesso da prática delituosa.

Ou seja, é típico caso de excludente de responsabilidade, conforme disposto no inciso II, § 3º, do artigo 14 do CDC: “*O fornecedor de serviços só não*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*será responsabilizado quando provar: II- a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.*

Apesar de se tratar de relação de consumo, a teor do disposto na súmula 297 do C. Superior Tribunal de Justiça, a atuação da autora, seja por descuido ou inocência, foi o que possibilitou o sucesso da atividade do terceiro fraudador, motivo pelo qual não assiste razão à pretensão da consumidora.

Não bastante, a autora ainda relata que a última transferência via PIX que realizou aos golpistas foi na data de 28/07/2023, às 18h56min, conforme relato de fls. 3, porém, a notificação dos golpes foi realizada aos bancos apenas a partir de 06/12/2023, ou seja, **quase 5 meses após as transferências**, tornando completamente impossível que qualquer das instituições procedesse ao bloqueio dos valores ou tomasse qualquer medida a fim de evitar que os fraudadores sacassem o *quantum* voluntariamente transferido pela autora. Muito do que determina a possibilidade de se evitar a concretização do golpe depende da pronta atitude da vítima em comunicar a instituição bancária em tempo hábil e de forma ágil para que a mesma tenha acesso aos valores antes dos golpistas, o que claramente não ocorreu no presente caso, uma vez que a autora comunicou as instituições sobre o golpe sofrido apenas meses após o ocorrido, sendo tal postura o ponto determinante para a concretização do golpe aqui relatado e, conseqüentemente, do resultado infrutífero de qualquer medida que tivesse sido adotada pelas instituições.

E, ainda que assim não se considere, uma vez que a apelante alega ter comunicado à instituição responsável pela sua conta corrente no mesmo dia, às fls. 285 de sua própria réplica fica claro que a instituição tomou as medidas necessárias solicitando Mecanismo de Devolução Especial – MED mas que, no entanto, não foi possível recuperar os valores. Tudo isso apenas demonstra que a instituição se mostrou proativa e disponível a solucionar administrativamente o litígio apresentado, porém, mesmo com o acionamento do MED não há garantia de restituição dos valores transferidos, tendo em vista que isso depende de múltiplos fatores, como, por exemplo, saldo na conta destinatária da transferência e aceitação da contestação por parte da instituição recebedora dos valores.

Ainda, ao contrário do que a alega a apelante, absolutamente nada nos autos indica que as movimentações realizadas sob orientação dos golpistas fugiam ao

seu perfil de consumidora. Dos extratos juntados aos autos (fls. 59/72) depreende-se que há movimentações em valores similares às realizadas sob as orientações dos golpistas como, por exemplo, pagamentos e transferências no valor de R\$2.410,00, R\$1.504,12 e outros valores similares. Veja-se que o que torna uma movimentação destoante do perfil de consumidor de determinada pessoa não é o tipo de transação, ou seja, PIX ou transferência ou pagamento, ou ainda o destinatário da mesma, mas sim o valor da movimentação em si. É absolutamente impossível que as instituições bancárias consigam rastrear as pessoas para quem cada um de seus clientes já fez ou não um PIX a fim de considerar a movimentação suspeita apenas por ter um destinatário não habitual e, não bastante, nada impede que cada correntista faça transações a pessoas que nunca havia feito antes sem que isso seja considerado suspeito.

Ou seja, no presente caso, não havia meios da instituição considerar as movimentações como alerta de fraude e, ainda que assim o fosse, o fato da autora ter permanecido inerte e nada ter dito aos bancos de forma pronta e eficaz, validou as transações como se verídicas fossem.

Ora, o golpe ocorreu em ambiente externo ao dos bancos, sem vazamento de dados sigilosos e sem conhecimento de qualquer das instituições, sendo que a autora, e mais ninguém, manteve diálogo direto com os golpistas comprando promessa de dinheiro fácil em troca de suposto emprego digital meio período e realizando, por livre e espontânea vontade, todas as transações aqui impugnadas em atitude que rompe com qualquer uma das possíveis barreiras de segurança implementadas pelos bancos e, diga-se de passagem, com o próprio nexo causal. É minimamente desarrazoado que se tente responsabilizar qualquer uma das instituições financeiras pelo golpe sofrido que, apesar de lamentável, apenas se concretizou por culpa exclusiva da vítima que, de forma ingênua e gananciosa, realizou PIX a pessoas absolutamente desconhecidas e seguindo orientações duvidosas de um terceiro fraudador.

Aqui, faço constar necessário trecho da r. sentença: ***“O fato dos recursos terem sido transferidos para contas mantidas junto às requeridas não as tornam responsáveis pelo golpe, que só ocorreu por culpa da própria autora que agiu de forma ingênua – ao realizar transferências em favor de pessoas***

*desconhecidas – sem qualquer formalização de negócio jurídico seguro. Ainda que se exija extremo rigor na segurança e prevenção de fraudes, com mecanismos que impeçam que terceiros invadam os sistemas das instituições financeiras, é certo que o noticiado golpe não tem relação com a atividade bancária; não houve invasão de sistemas, vazamentos de dados ou operações não solicitadas e o fato somente ocorreu em razão da própria autora, ainda que induzida a erro, ter transferido valores de sua conta a outrem. Com efeito, **inexiste a comprovação de nexo de causalidade entre qualquer falha dos serviços prestados pelos réus e os danos sofridos pela autora, isto é, inexistente demonstração de falha de segurança nos serviços prestados pelos réus a contribuir para o ocorrido. Infere-se que a própria autora, inadvertidamente, realizou as transferências, buscando auferir lucro fácil, deixando de agir com zelo e dando causa, com sua desídia, ao infortúnio.**” (g.n.)*

E, neste mesmo sentido, é o entendimento deste E. TJSP:

*APELAÇÃO – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – "GOLPE DO FALSO EMPREGO" – IMPROCEDÊNCIA – INCONFORMISMO – REJEIÇÃO – Comunicação entre a autora e terceiros que ocorreu por meio de conversas privadas, sem ingerência das instituições financeiras ou da provedora de aplicação – Transações em benefício dos terceiros que foram realizadas pela autora, em pessoa – Ausente falha na prestação do serviço da instituição financeira ou da provedora de aplicação – Configurada culpa exclusiva da vítima e do terceiro – Artigo 14, § 3º, inciso II, do CDC – Precedentes – Sentença ratificada – NEGARAM PROVIMENTO AO RECURSO. (TJ-SP - Apelação Cível: 10956176120238260002 São Paulo, Relator.: Alexandre Coelho, Data de Julgamento: 13/02/2025, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2), Data de Publicação: 13/02/2025)*

*APELAÇÃO. Ação de indenização por danos materiais e morais. Sentença de improcedência. Inconformismo da autora . Golpe do falso*

*emprego, consistente na realização de compras fictícias via internet a fim de receber pagamento de comissão. A autora efetivou transferências bancárias para terceiros desconhecidos, a título de recarga para liberação das tarefas. Fraude praticada por terceiros. O caso concreto não revela falha na prestação dos serviços bancários diante da conduta descuidada da autora. Atuação da requerente foi determinante no sucesso da prática delituosa. Não demonstrada a hipótese de vazamento de dados por culpa da instituição financeira. Verificada a excludente de responsabilidade da instituição financeira por culpa exclusiva da vítima. Inteligência do inciso II, § 3º do art. 14 do CDC. Sentença mantida. Recurso desprovido. (TJ-SP - Apelação Cível: 1006354-53 .2023.8.26.0152 Cotia, Relator.: REGIS RODRIGUES BONVICINO, Data de Julgamento: 16/05/2024, 21ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 16/05/2024)*

Aqui, o que agrava ainda mais o caso é o fato da autora ter aceitado comunicação de número desconhecido, sem qualquer tipo de identificação visual e, por livre e espontânea vontade, ter seguido passo a passo de pessoa estranha que sequer fez questão de confirmar a identidade, ludibriada por promessa de renda fácil. Não há meios de responsabilizar os bancos réus por tamanho desmazelo da autora.

Outrossim, o banco réu ainda lhe prestou o devido atendimento e dedicou a necessária atenção ao caso. O fato da resposta obtida a seus reclames ter sido diferente daquela que gostaria de ter recebido, não legitima ser a instituição condenada a arcar com prejuízos que decorreram de conduta incauta da autora.

Ora, é cediço que a jurisprudência apenas admite a responsabilização de instituições financeiras nos casos de golpes como o presente quando evidenciado que os criminosos detinham dados sigilosos dos clientes que só o banco poderia ter, sendo que a posse de tais informações incutiu credibilidade no consumidor e o induzir a erro.

Neste caso, o vazamento indevido de informações a terceiros corresponde a uma falha de segurança, a legitimar a responsabilização objetiva do banco por fato do serviço, nos termos do art. 14, §1º, do Código de Defesa do





PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Consumidor.

Entretanto, no presente caso não há absolutamente nenhuma prova de que o golpe foi realizado em razão do vazamento indevido de dados do consumidor.

Ao contrário, a fraude foi cometida apenas com base na excessiva falta de cautela da autora, que espontaneamente seguiu passo a passo de interlocutor desconhecido. Assim, não houve qualquer falha na prestação do serviço por parte dos bancos a legitimar as suas responsabilizações pelo ocorrido, mas sim culpa exclusiva do consumidor e de terceiros, o que afasta qualquer responsabilidade do banco, nos termos do art. 14, §3º, do CDC.

Ademais, trata-se de golpe extremamente conhecido e de absoluto conhecimento da população em geral, restando evidente que a falta de cautela e preparo da consumidora contribuíram grandemente para a configuração da fraude.

Desta forma, o evento danoso não configura fortuito interno, elemento essencial para a aplicação da Súmula 479 do E. Superior Tribunal de Justiça, a qual prevê a responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes e delitos praticados por terceiros.

Aqui, a conduta absolutamente incauta da autora, portanto, rompe o nexo de causalidade entre o serviço prestado pelo banco e o dano sofrido, eximindo as instituições financeiras de qualquer responsabilidade pelos prejuízos decorrentes das transações fraudulentas uma vez que, no caso, se tem como fato da causa que tudo o quanto narrado na inicial teve sua gênese na atuação voluntária e negligente da parte autora, de modo que os desdobramentos desbordaram para além do âmbito de atuação dos bancos apelados, derivando de ato próprio e atuação individual, vale dizer, com fragilização do sistema de segurança, e viabilização da atuação fraudulenta de terceiros.

Desta forma, por não se vislumbrar nexo de causalidade entre a prestação de serviços pelos réus e os prejuízos sofridos pela autora, dada a presença de causa que irrompe o nexo causal, prevista no artigo 14, § 3.º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, consistente na culpa exclusiva da vítima e de terceiros, não é possível reconhecer responsabilidade dos requeridos pelos danos sofridos pela autora.

Feitas essas considerações, de rigor a manutenção da r. sentença



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

exatamente como proferida.

Atentem as partes e desde já se considerem advertidas de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes lhes sujeitará à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

Consideram-se prequestionados todos os temas e dispositivos legais utilizados pelas partes na defesa de seus interesses, tendo em vista que as matérias foram, efetivamente, decididas neste recurso.

A oposição de embargos declaratórios protelatórios contra este acórdão poderá ensejar a condenação da parte embargante em multa de até 2% do valor da causa (art. 1.026, § 2º, do CPC).

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO**, mantendo a r. sentença nos exatos termos em que proferida e pelos seus próprios e jurídicos fundamentos, e majorando a verba honorária devida ao patrono dos apelados para 12% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, §11º, do CPC, observada a suspensão do artigo 98, § 3º do CPC, em decorrência da gratuidade de justiça já concedida à autora.

**RUI PORTO DIAS**

Relator