



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000295017

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004927-17.2023.8.26.0606, da Comarca de Suzano, em que é apelante MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA, é apelado ESDRAS TIAGO RODRIGUES.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores TASSO DUARTE DE MELO (Presidente sem voto), MÁRCIA TESSITORE E GUILHERME SANTINI TEODORO.

São Paulo, 27 de março de 2025.

JOÃO BATTAUS NETO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº.: 1004927-17.2023.8.26.0606

Apelante: MercadoPago.com Representações Ltda

Apelado: Esdras Tiago Rodrigues

Ação: Procedimento Comum - Bancários

Origem: Suzano — 4ª Vara Cível

Juiz (a) de 1ª instância: Eduardo Calvert

Voto nº 3104

APELAÇÃO — BANCÁRIOS — Ação de indenização por danos materiais e morais, pela qual o autor alega falha nos sistemas de segurança do banco réu ao permitir que terceiros realizarem compras e transferências não autorizadas em sua conta bancária — Sentença de parcial procedência — Recurso do réu.

PRELIMINAR DE APELAÇÃO — Ilegitimidade passiva — Não verificada — Réu que possui pertinência subjetiva para a discussão sobre as compras e transferências impugnadas pelo requerente em sua conta bancária.

CONTA DIGITAL — Compras de criptomoedas e transferências para terceira pessoa — Impugnação pelo autor — Fraude realizada após o roubo de seu aparelho celular — Responsabilidade objetiva do Banco réu — Não verificada — Inaplicabilidade da súmula 479, C. STJ - Comunicação tardia do sinistro pelo requerente — No mais, operações que não destoam de seu perfil de consumo, notadamente em razão do prévio recebimento de quantia de outra conta bancária do autor para a realização das compras impugnadas — Culpa exclusiva do consumidor e terceiros - Inteligência do art. 14, § 3º, II, do CDC — Indenização afastada.

SENTENÇA REFORMADA, julgando-se improcedente a ação — Recurso do réu provido, com inversão do ônus da sucumbência.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 178/180, cujo relatório se adota, que julgou procedente a ação de indenização por danos morais e materiais ajuizada pelo apelado **Esdras Tiago Rodrigues** em face do apelante **MercadoPago.com Representações Ltda**, para “declarar a inexistência dos débitos alusivos à compra de criptomoedas; e condenar o réu à restituição ao autor do valor de R\$ 6.500,00 (seis mil e quinhentos reais), corrigidos monetariamente desde o desembolso (5.3.2023) e contando juros de mora de 1% (um por cento) ao mês a partir da citação (20.3.2023).” (fls. 180).

O réu busca a reforma do *decisum* monocrático, sustentando que: a) é parte ilegítima para figurar no polo passivo do feito; b) não deve ser responsabilizado pelos danos narrados pelo autor; c) não cometeu ato ilícito em face do autor; d) se trata de culpa de terceiro em razão do furto do aparelho celular do autor (fls. 183/194).

Tempestiva e preparada (fls. 195/196), vieram aos autos contrarrazões (fls. 200/213).

É a síntese do necessário.

De início, diante da tempestividade e preparo recursal, de rigor o conhecimento do recurso interposto pelo réu, na forma do art. 1.010, § 3º, CPC.

Em sede preliminar, o réu alega que é parte ilegítima para figurar no feito, o que não se sustenta, vez

que possui pertinência subjetiva para a discussão acerca da irregularidade das operações impugnadas pelo requerente por meio de sua conta bancária mantida junto ao requerido.

Vencida a preliminar, passa-se à análise da matéria de mérito efetivamente impugnada, nos ditames do art. 1.013, “caput”, CPC.

No caso, trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais, pela qual o autor sustenta falha nos sistemas de segurança do banco réu ao permitir que terceiros realizarem compras e transferências não autorizadas em sua conta mantida junto ao réu.

Sentenciado o feito, o MM. Juízo a quo julgou procedente a ação, sobrevivendo recurso pela parte ré.

Pois bem.

Inicialmente, cumpre registrar que a presente relação jurídica deve, necessariamente, ser regida sob os ditames do Código de Defesa do Consumidor, haja vista tratar-se evidentemente de serviço de natureza bancária e figurar a instituição financeira ré como fornecedor de produtos e serviços no mercado de consumo, nos termos do art. 3º, §2º, da Lei nº 8.078/1990.

Observe, ainda, o microssistema protetivo estabelecido pela Lei nº 8.078/90, em especial no que tange à hipossuficiência técnica e econômica do consumidor (CDC, artigo 4º, inciso I, e artigo 6º, inciso VIII). Além disso e por tais razões, a

Súmula nº 297 do C. STJ assegura a aplicação da legislação consumerista ao caso sob comento, ao determinar que: *"O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras"*.

Conforme sabido, instituições financeiras respondem de forma objetiva pelos danos causados aos seus consumidores no âmbito da prestação de serviços, isentando o consumidor dos riscos e da falta de segurança que legitimamente se espera dos serviços bancários contratados, nos exatos termos do art. 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor.

Não obstante, importante consignar, neste ponto, que, embora objetiva, a caracterização da responsabilidade civil depende da efetiva demonstração do nexo causal entre o fato (comissivo ou omissivo) danoso e a atividade desenvolvida pelo prestador de serviço causador do dano. Assim, referido nexo de causalidade não é absoluto, pois comporta exceções legalmente previstas nos incisos I e II do § 3º do art. 14 do CDC.

À vista disso, ainda que as instituições financeiras possuam responsabilidade objetiva pelos fortuitos internos relativos a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de suas operações bancárias, consoante preconiza a Súmula nº 479 do C. Superior Tribunal de Justiça: *"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias."*, imprescindível perquirir se o

caso sob exame de fato materializa fortuito interno a fazer emergir a responsabilidade objetiva da instituição financeira ré.

Fundamental, assim, proceder à análise pormenorizada das provas colacionadas aos presentes autos.

Segundo constou da peça inicial, o autor alega que, aos 04.03.2023, fora vítima de crime quando retornava de seu trabalho, oportunidade na qual seu aparelho celular e cartões bancários teriam sido subtraídos, permitindo-se o acesso a sua conta bancária mantida junto ao réu, na qual teriam sido realizadas compras de criptomoedas e transferências não autorizadas para terceira pessoa. Assim narrou na peça vestibular:

“No dia 04/03/2023, o Requerente estava retornando de seu trabalho, quando foi surpreendido por uma pessoa que subtraiu o seu telefone celular. Ocorre, que, entre o dia 05/03/2023 e o dia 08/03/2023 o sistema do banco se mostrou ineficiente e a conta do requerente foi invadida, assim foram realizadas diversas transações na madrugada do dia 05/03/2023 na conta do Requerente e que fugiram COMPLETAMENTE o seu padrão de uso. Por conta da invasão, o Requerido permitiu a um realização compras de duas criptomoedas sendo estas Bitcoins e Ethereum. O total destas compras somou o valor de R\$ 6.500 (seis mil e quinhentos reais). No total foram realizadas 5 operações durante a madrugada do dia 05/03/2023, sem

autorização do Requerente, sendo estas: 1º compra de bitcoin no valor de R\$ 6.500 (seis mil e quinhentos); 2º transferência destes bitcoins para um 3º que o Requerente desconhece completamente, no horário próximo às 03:30 da madrugada; 3º compra de Ethereum no valor de R\$ 1.347,87 (mil trezentos e quarenta e sete reais e oitenta e sete centavos); 4º transferência deste Ethereum para o mesmo 3º que o Requerente desconhece, também no horário próximo às 03:30 da madrugada;”(fls. 05)

Ao analisar o episódio narrado na inicial, não se vislumbra a existência de nexos de causalidade entre qualquer conduta que se possa atribuir ao banco réu e o evento fraudulento de que adveio o prejuízo suportado pelo autor, tratando-se de fraude que somente se aperfeiçoou por conduta de terceira pessoa, que se utilizou do aparelho celular da própria autora.

Da própria narrativa autoral, verifica-se que as operações impugnadas se deram após a subtração de seu aparelho celular no qual o aplicativo do banco réu estava devidamente instalado e habilitado para a realização de operações financeiras.

Nota-se que, conforme boletim de ocorrência juntado às fls. 22/24, o roubo informado pelo autor se teria dado aos 04/03/2023 por volta das 23h45min, enquanto as operações impugnadas sido realizadas entre 05/03/2023 às

03h30min.

Observa-se que entre o período da subtração de seu aparelho celular e a realização das operações no aplicativo do banco réu, não procedeu o autor ao contato com a casa bancária a fim de comunicação do sinistro ocorrido e consequente bloqueio de acesso ao aplicativo instalado no aparelho celular roubado.

Em verdade, segundo informa o próprio autor, somente *“após perceber que sua conta havia sido invadida, o Requerente tentou, de maneira desesperada, entrar em contato com o banco Requerido que gerou protocolo de nº 255231404, tentando salvar o seu dinheiro e também para evitar maiores danos a seu patrimônio, também tentou acessar suas contas mas estas estavam bloqueadas.”* (fls. 05/06).

Não bastasse a inércia do autor em comunicar a instituição bancária do roubo ocorrido, não se verifica qualquer suspeita de irregularidade ou discrepância a seu perfil de consumo, visto que as compras e transferências das criptomoedas a terceiros se deram após o recebimento, igualmente na madrugada, da quantia de R\$ 6.500,00 (seis mil e quinhentos reais) via pix, proveniente de conta do próprio autor junto ao banco Santander (fls. 35), e não pela utilização de saldo previamente depositado na conta do autor ou pela utilização de limite de cheque especial.

Isto posto, embora caiba às instituições

financeiras a adoção de meios eficazes de minorar a fraude, como firmemente estabelecido pelas teorias da responsabilidade objetiva e do risco profissional, consagradas na Súmula nº 479 do C. STJ e no parágrafo único, do art. 927, do Código Civil, não há falar em responsabilização do fornecedor de serviços quando suficientemente demonstrada a inexistência de defeito no serviço prestado (art. 14, § 3º, inc. I, do CDC) ou, ainda, quando demonstrada a existência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros (art. 14, § 3º, inc. II, do CDC).

Aliás, quanto ao tema ora discutido, oportuna a juntada dos seguintes arestos proferidos por este E. TJSP:

“FRAUDE BANCÁRIA —

Perda/furto/roubo de celular — Operações fraudulentas realizadas por terceiros — Hipótese dos autos que afasta a responsabilidade do banco réu — Comunicação do furto realizada pela consumidora muitas horas após o crime — Transferências realizadas para contas de titularidade da própria autora — Pix para terceira pessoa que já é objeto de outro processo — Ratificação da sentença — Art. 252 do RITJP — Sentença mantida — RECURSO NÃO PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1050293-14.2024.8.26.0002; Relator (a): Spencer Almeida Ferreira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 15ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/02/2025; Data de

Registro: 28/02/2025)

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C RESTITUIÇÃO DE VALORES E INDENIZATÓRIA - Sentença de improcedência - Irresignação da consumidora - Roubo de celular em via pública seguido de empréstimo e transação via pix reclamado pela recorrente - Demandante que não comprovou a imediata e prévia comunicação ao recorrido em tempo hábil para a adoção de medidas antifraude - Operação que não destoia do perfil de consumo da apelante - Afastada eventual responsabilidade objetiva fulcrada no artigo 14 da Lei 8.078/90 e na Súmula de nº 497 do STJ - Excludente do artigo 14, parágrafo terceiro, inciso II do CDC - Precedentes desta Corte - Recurso desprovido, majorada a honorária.” (TJSP; Apelação Cível 1003897-76.2024.8.26.0002; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/02/2025; Data de Registro: 12/02/2025)

“Apelação — Demanda de conhecimento na qual se pleiteou: i) indenização por dano material e ii) indenização por danos morais - Cartão de crédito/conta - Sentença de parcial procedência. RECURSO DO RÉU: Inexistência da responsabilidade do apelante — Comunicação do fato

relatada ao apelante ocorreu somente após a realização das transações – Inocorrência de falha da instituição financeira – Inversão do julgado. RELAÇÃO DE CONSUMO - Roubo de cartão de crédito não demonstrado – Protocolo da Delegacia eletrônica informa apenas a ocorrência de "PERDA", sem maiores especificações – Utilização, em princípio, regular do cartão de crédito quando da compra – Inocorrência de falha de segurança na prestação dos serviços - Descabimento da alegação da referida falha no caso concreto – Impossibilidade de o banco réu, agindo de forma preventiva, ter bloqueado o cartão de crédito do autor ou obstado as operações pretensamente fraudulentas - PERDA do cartão que não pode ser imputada ao requerido – Inteligência do artigo 14, § 3º, inciso II, do CDC – Culpa exclusiva do consumidor - Ausência de responsabilidade do banco – Inversão do julgado - Recurso PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1000826-39.2024.8.26.0011; Relator (a): Marco Pelegrini; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/01/2025; Data de Registro: 09/01/2025)

“APELAÇÃO. FURTO DE CELULAR Ação de indenização por danos materiais e morais. Comunicação tardia à autoridade policial e aos demandados. Uso da senha pessoal e biometria facial

para realização das transações impugnadas. Falha na prestação do serviço não evidenciada. Sentença de procedência reformada. RECURSOS PROVIDOS.”
(TJSP; Apelação Cível 1006221-70.2023.8.26.0100;
Relator (a): Marcia Tessitore; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro Central Cível - 45ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/12/2024; Data de Registro: 12/12/2024)

“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS. Furto de celular. Transações financeiras realizadas não reconhecidas pelo autor. Sentença de improcedência. Irresignação do autor. Não cabimento. O boletim de ocorrência e comunicação às instituições financeiras foram feitas apenas dois dias após o furto, bem como todas as transações realizadas encontravam-se dentro do perfil de consumidor do autor. Art. 14, § 3º, II, do CDC. Inexistência de falha de segurança nos serviços bancários prestados pelo réu. Responsabilidade das instituições financeiras não reconhecida. Sentença integralmente mantida. RECURSO DESPROVIDO.”
(TJSP; Apelação Cível 1044008-36.2023.8.26.0100;
Relator (a): Rui Porto Dias; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro Central Cível - 40ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/12/2024; Data de Registro: 11/12/2024)

Deste modo, não há falar em qualquer falha na prestação do serviço por parte do banco apelante a legitimar a sua responsabilização pelo ocorrido, mas sim de culpa exclusiva do consumidor, o que afasta qualquer responsabilidade da instituição financeira, nos termos do art. 14, §3º, inciso II, do CDC.

Destarte, tem-se que a r. sentença comporta reforma, julgando-se improcedente o pedido deduzido na inicial.

Vencido o autor, inverte-se o ônus da sucumbência, fixando-se a verba honorária em 10% do valor causa, nos termos do art. 85, § 2º do Código de Processo Civil.

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

JOÃO BATTAUS NETO

Relator