



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000337324

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002342-40.2023.8.26.0396, da Comarca de Novo Horizonte, em que é apelante PIOVANI SUPERMERCADO LTDA, são apelados BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A e MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA.

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso. V. U. Sustentou oralmente o advogado Leandro Rafael Alberto, OAB/SP 343.013.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores TASSO DUARTE DE MELO (Presidente sem voto), JOÃO BATTAUS NETO E MÁRCIA TESSITORE.

São Paulo, 3 de abril de 2025

JOSÉ PAULO CAMARGO MAGANO

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1002342-40.2023.8.26.0396

APELANTE: PIOVANI SUPERMERCADO LTDA.

APELADOS: BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A. E OUTRO

COMARCA: NOVO HORIZONTE

VOTO Nº 8197

BANCÁRIO. INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS. Sentença de improcedência. Insurgência do demandante. GOLPE PIX. TRANSFERÊNCIAS REALIZADAS EM FAVOR DE GOLPISTAS. Alegação de responsabilidade do Banco Santander, mantenedor da conta de origem das transferências. Não acolhimento. Após a realização das transferências, o Mecanismo Especial de Devolução (MED) foi acionado e operado pelo banco conforme as normas regulamentares, todavia sem eficácia, em razão da rápida movimentação dos valores pelos golpistas. O tempo decorrido entre as transferências e o acionamento do banco (três minutos) foi suficiente, segundo as regras de experiência, para que os golpistas sacassem ou transferissem os valores, não se podendo responsabilizar a instituição pelo insucesso do MED, ainda que o procedimento tenha sido iniciado após três horas. Fraude praticada por terceiros e que somente se consumou em razão da desídia do próprio demandante, que deixou de conferir, com as cautelas de praxe, os dados do destinatário dos pagamentos e a real identidade das pessoas com quem tratava. Culpa exclusiva da vítima e de terceiros (art. 14, § 3º, II, do CDC). RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO MANTENEDORA DA CONTA DE DESTINO. Alegação de responsabilidade do Mercado Pago, por ter permitido a abertura da conta de destino utilizada pelo golpista. Rejeição Ausência de elementos que demonstrem o descumprimento das normas do Banco Central sobre abertura e monitoramento das contas. Não há ilicitude, outrossim, no fato de a instituição permitir que seus clientes realizem saques ou transferências de valores elevados. Precedentes jurisprudenciais. Apelação desprovida. Honorários sucumbenciais majorados.

Trata-se recurso oposto contra a r. sentença de fls. 265/268, cujo relatório se adota, que julgou improcedente a ação indenizatória movida por PIOVANI SUPERMERCADO LTDA. em face de BANCO SANTANDER (BRASIL) E OUTRO.

Em suas razões recursais (fls. 271/286), o demandante aduz, em síntese, que: **(i)** sofreu um golpe aplicado por terceiros, que se

passaram por proprietários de um lote de gado oferecido à venda e, após terem recebido o preço acordado (R\$ 75.000,00), desapareceram (ii) o Banco Santander, no qual o demandante mantém conta corrente, é corresponsável pelo prejuízo, pois, embora tivesse sido comunicado do golpe três minutos após a realização das transferências (às 11h06), somente às 14h23 veio a tomar providências de tentativa de bloqueio dos valores junto ao Mercado Pago, instituição mantenedora da conta utilizada pelo falsário; (iii) o Mercado pago também deve ser responsabilizado, já que falhou ao permitir a abertura da conta corrente do estelionatário, elemento fundamental para o sucesso do evento danoso, além de permitir que o golpista sacasse/movimentasse os R\$ 75.000,00 em um único dia, sem aplicar qualquer limite de transferência diária.

Recurso tempestivo. Preparado (fls. 288/289).

Contrarrazões (fls. 293/301 e 302/306).

É o relatório.

Em que pese o quanto alegado, o infortúnio não pode ser atribuído a uma falha de segurança das instituições financeiras ora apeladas.

Trata-se de demanda em que o demandante relata ter sido vítima de um golpe, tendo realizado a transferência de R\$ 75.000,00 em favor do golpista, acreditando que se tratava do legítimo proprietário dos produtos que pretendia adquirir (gado). Iniciou, em sequência, procedimento visando ao bloqueio dos valores, porém sem êxito.

Com efeito, é possível extrair das conversas de *WhatsApp* (fls. 38/71) que a fraude decorreu de engodo praticado por terceiros e, ainda, que o golpe se consumou em razão da desídia do próprio demandante, que deixou de conferir, com as cautelas de praxe, os dados do destinatário dos pagamentos e a real identidade das pessoas com quem tratava.

Não se configura, portanto, a responsabilidade civil das demandadas, visto que os danos decorreram por culpa exclusiva da vítima e/ou



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

de terceiros (art. 14, § 3º, II, do CDC), não havendo nexo causal com qualquer conduta das rés.

Nesse sentido:

“APELAÇÃO - AÇÃO INDENIZATÓRIA GOLPE DO FALSO EMPREGO PAGAMENTO DE COMISSÃO PELA REALIZAÇÃO DE TAREFAS DE COMPRA PELA 'INTERNET' TRANSFERÊNCIAS BANCÁRIAS ESPONTÂNEAS - FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO - INEXISTÊNCIA. - Autores vítimas do denominado "Golpe do falso emprego" Promessa de pagamento de comissão pela realização de tarefas consistentes na compra de produtos via internet, que supostamente seriam estornadas - Transferências realizadas de forma espontânea pelos próprios autores. Ausência de responsabilidade das instituições financeiras -. Inteligência do art. 14, § 3º, inc. II, do CDC - Inexistência de falha na prestação de serviços a justificar o pleito indenizatório. - Diante da realização de transferências e compras de forma espontânea pelos autores, motivados pela oferta de comissões por terceiro estelionatário, não é possível atribuir a responsabilidade pelo desfalque financeiro aos bancos requeridos, visto que a culpa é exclusiva dos autores, conforme disposto no art. 14, § 3º, inc. II, do Código de Defesa do Consumidor. RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1004125-80.2022.8.26.0597; Relator (a): Nelson Jorge Júnior; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sertãozinho - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/12/2023; Data de Registro: 07/12/2023)

Além disso, restou demonstrado que o demandante, pessoa jurídica, realiza com habitualidade transferências de montante compatível (fls. 110/111), de modo que não se poderia exigir que o banco Santander bloqueasse as transações por incompatibilidade com o perfil do cliente.

O Santander comprovou, destarte, que deu início ao procedimento do MED (Mecanismo Especial de Devolução), nos termos das



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

normas regulamentares da Resolução BACEN nº 103/2021, não tendo obtido, contudo, resposta positiva do Mercado Pago quanto à disponibilidade dos valores na conta de destino.

Muito embora o procedimento do MED tenha sido iniciado cerca de três horas após a reclamação, a prática demonstra que os golpistas costumam sacar ou transferir os valores com extrema rapidez, impedindo que o aludido mecanismo tenha a eficácia desejada.

E, como relatou o próprio demandante, a reclamação junto foi formalizada três minutos após o pix, o que já seria tempo mais do que suficiente para que os golpistas dispusessem do dinheiro, de modo que não é possível concluir que o desfecho teria sido outro caso o banco tivesse agido em tempo menor.

Nesse sentido:

“APELAÇÃO – GOLPE FINANCEIRO – TRANSFERÊNCIA VIA PIX. Transferências bancárias em negociação de veículo anunciado em rede social. Sentença de improcedência. Insurgência dos autores. Ausência de nexo causal entre a conduta das instituições financeiras réis e o prejuízo suportado pelos autores. Operação voluntária, configurando culpa exclusiva da vítima induzida ao erro por estelionatários. Evento qualificado como fortuito externo, excluindo a responsabilidade objetiva das réis nos termos do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Inexistência de falha na prestação de serviços, irregularidades na abertura da conta fraudulenta ou nos sistemas de segurança das instituições financeiras. Inaplicabilidade da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. **Mecanismo Especial de Devolução (MED), previsto na Resolução BACEN nº 103/2021, acionado e analisado dentro do prazo regulamentar, sem eficácia diante da movimentação rápida dos valores pelos estelionatários.** Manutenção da sentença pelos próprios fundamentos, nos termos do artigo 252 do



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Regimento Interno do Tribunal de Justiça de São Paulo. RECURSO DESPROVIDO, com majoração dos honorários sucumbenciais.” (Apelação Cível nº 1003698-72.2023.8.26.0072, Rel.^a. Inah de Lemos e Silva Machado, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) (destaque nosso)

Não há qualquer ilicitude, outrossim, no fato de o Mercado Pago permitir que seus clientes realizem saques ou transferências de valores elevados, não sendo razoável exigir que a instituição limite as transações de clientes de forma generalizada, com o fim de coibir eventuais ilícitos.

Ademais, o fato de a instituição ter permitido a abertura de conta pelo golpista não evidencia sua participação no golpe, eis que não há, nos autos, elementos que demonstrem o descumprimento das normas do Banco Central sobre abertura e monitoramento das contas.

Nesse sentido:

“AÇÃO INDENIZATÓRIA – DANOS MATERIAIS E MORAIS – AUTOR VÍTIMA DE GOLPE – TRANSFERÊNCIA DE VALORES VIA PIX – **ABERTURA DE CONTA** – I- Sentença de improcedência – Apelo do autor – II- Autor que sustenta a ocorrência de prejuízo decorrente da transferência de valor via PIX para conta de terceiro desconhecido mantida junto à ré, em decorrência de instrução recebida por sua mentora, que lhe prometera ganho de comissões após o cumprimento de diversas tarefas – **Alegação do autor de que haveria responsabilidade da ré por custodiar a conta aberta pelo fraudador na qual foi creditado o valor de R\$19,88 – Autor que pretende responsabilizar a ré pela negligência no ato de abertura de conta bancária, aduzindo que a apelada contribuiu para a concretização do dano, ao permitir abertura e movimentação da conta utilizada para recebimento de quantias oriundas de golpe – Ré que não teve nenhuma participação no negócio realizado entre o autor e o fraudador – Transação bancária realizada pelo próprio autor, mediante o fornecimento da chave PIX – Autor que** não adotou cautela mínima para



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

realização da transação – Inexistência de indícios de irregularidades na abertura da conta do beneficiário do depósito – Ausência de nexo de causalidade entre a conduta da ré e o prejuízo suportado pelo autor – Inocorrência de falha na prestação de serviços – Hipótese que não autoriza a aplicação da Súmula nº 479 do STJ, porquanto não verificado fortuito interno em relação à ré que pudesse indicar sua participação no evento danoso – Não configurada responsabilidade civil da ré a ensejar o pagamento de indenização pelos danos materiais ou morais – Sentença mantida – III- Sentença proferida e publicada quando já em vigor o NCPC – Honorários advocatícios majorados, nos termos do art. 85, §11, do NCPC, para 15% sobre o valor da causa, observada a gratuidade processual – Apelo improvido." (Apelação Cível nº 1013288-96.2022.8.26.0011, Rel. Salles Vieira, 24ª Câmara de Direto Privado, d.j. 31/10/2023) (destaques nossos)

Ante o exposto, pelo meu voto, **nego provimento ao recurso** e majoro os honorários sucumbenciais para 12% sobre o valor da causa (art. 85, § 11, do CPC).

J. PAULO CAMARGO MAGANO
RELATOR