



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000350681

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006067-35.2023.8.26.0526, da Comarca de Salto, em que é apelante IRACEMA DE FREITAS MEDEIROS (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA e BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 17ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Negaram provimento ao recurso, por maioria de votos, estendido o julgamento na forma do art. 942 § 1º, do CPC. Vencido o relator sorteado, que declara. Acórdão com o 2º Desembargador, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores IRINEU FAVA, vencedor, SOUZA LOPES, vencido, IRINEU FAVA (Presidente), AFONSO BRÁZ, LUÍS H. B. FRANZÉ E EDUARDO VELHO.

São Paulo, 9 de abril de 2025.

IRINEU FAVA
RELATOR DESIGNADO
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N°: 58396

APEL.N°: 1006067-35.2023.8.26.0526

COMARCA: SALTO — 3ª VARA CÍVEL

APTE. : IRACEMA DE FREITAS MEDEIROS (JUSTILA GRATUITA)

APDO. : MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA

APDO. : BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A.

APELAÇÃO — Ação declaratória de inexistência de débitos c.c. restituição de valores e indenização por danos morais - Pretensão fundada em alegada fraude em meio bancário — “Golpe do falso funcionário ou falsa central de atendimento” - Empréstimos realizados em nome da autora, com crédito em conta e transferências posteriores para terceiro - Fraude aperfeiçoada pelo descuido da correntista que segue orientações de fraudador por telefone e efetua as operações de modo eletrônico — Inteligência do art. 14, § 3º, II, CDC - Rompimento do nexo de causalidade - Inocorrência de qualquer falha a ser imputada à parte requerida — Sentença de improcedência mantida - Recurso desprovido.

Trata-se de recurso de apelação tirado contra sentença de fls. 311/316, cujo relatório fica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

adotado, prolatada pelo MM. Juiz de Direito ALVARO Amorin Dourado Lavinsky que **julgou improcedente** ação declaratória de inexistência de débito c.c. repetição de indébito e indenização por danos morais ajuizada pela apelante.

Sustenta a recorrente, em suma, aplicação do Código de Defesa do Consumidor ao caso e, nesse passo, a necessidade de inversão do ônus da prova, com destaque para sua condição de idosa. Aponta a responsabilidade objetiva do banco réu por não identificar que as transações encontravam-se fora de seu perfil, com empréstimos em altos valores com transferência imediata para conta de terceiros. Bate-se também pela nulidade de contratos consignados por telefone conforme legislação que transcreve. Entende também pela responsabilidade da instituição MERCADO PAGO por ter aberto e mantido conta de golpista que recebeu as quantias objeto das fraudes perpetradas. Entende configurado dano moral, tecendo considerações sobre o valor indenizatório que entende devido. Pede o provimento do recurso com o julgamento de procedência da ação (fls. 319/334).

Recurso tempestivo e respondido (fls. 338/348 e 349/366).

Anotada a concessão da gratuidade da justiça à recorrente a fls. 83/84.

É O RELATÓRIO.

O recurso não comporta provimento.

A ação, de fato, improcede.

A controvérsia ora submetida à presente análise consiste em verificar se os réus/apelados podem ser responsabilizados pelos danos suportados pela



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

autora/apelante em razão de alegada ocorrência de fraude em meio bancário.

Trata-se, na origem, de demanda na qual afirma a demandante ter recebido ligação telefônica de suposto representante do banco réu noticiando-lhe a realização de compra junto à empresa de varejo, operação por ela não reconhecida. Ato contínuo, narra que lhe foi informado que seu cartão havia sido clonado, momento a partir do qual alega que passou a receber orientações para prometido bloqueio, o que acatou dada à precisão de dados pessoais e bancários em poder do preposto da instituição financeira.

Notícia e comprova assim a efetivação de 2 contratos de empréstimos consignados em 30.08.2023 nos valores de R\$ 2.103,00 e R\$ 308,00, quantias que, na sequência, foram objeto de PIX para conta de terceiro mantida junto ao 2º réu/apelado.

Em razão dos fatos, busca a declaração de nulidade dos empréstimos, devolução em dobro das quantias que lhe foram debitadas além de indenização por danos morais que afirma configurados.

Após defesas seguidas de réplica, sobreveio a r. sentença de improcedência da ação.

Recorre a autora nos termos das razões acima.

Pois bem.

Ainda que se reconheça ser objetiva a responsabilidade das partes que ocupam o polo passivo, no caso em análise inegável a culpa exclusiva da vítima.

Ora, extrai-se do próprio relato dos fatos constante da inicial que configurada, no cenário, causa excludente de referida responsabilidade nos termos do art.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

14, § 3º, II, CDC, de modo que sem sustentação a alegada ocorrência de falha na prestação de serviços pelos réus ou mesmo que o evento faça parte da teoria do risco profissional das atividades que exploram.

A fraude noticiada nos autos revela que a apelante fora vítima do chamado "golpe da falsa central telefônica".

Essa modalidade consiste no fato de terceiros se comunicarem com a vítima, passando-se por funcionário de instituição financeira, induzindo-a a realizar operações de crédito que, na sequência, são seguidas de transferência dos numerários para outras contas que lhe são estranhas.

No caso vertente, a apelante confessa a ocorrência e sua postura diante da ligação telefônica recebida.

Como se sabe, é entendimento da Corte Superior que a responsabilidade da instituição financeira por fraudes praticadas por terceiro é objetiva, consoante o entendimento sumulado no verbete de nº 479: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias."

Em outras palavras, a parte apelada responde de forma objetiva pelos danos causados em razão de defeito no serviço prestado, bastando a prova do dano e do nexo de causalidade.

Por tal entendimento, a responsabilização da instituição financeira não se afasta pela alegação de fraude perpetrada por terceiros quando os eventos narrados tiverem relação com sua atividade empresarial.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ainda, a culpa de terceiro somente elide sua responsabilidade quando se tratar de caso fortuito externo ou culpa exclusiva da vítima, hipótese dos autos.

No confronto das versões apresentadas e em análise ao acervo documental constante dos autos, tem-se que a fraude sofrida pela parte autora deu-se tão somente em razão do descumprimento de seu dever de cuidado e vigilância, ao passo em que realizou operações em sua conta bancária, via eletrônica, sob orientações de falsário que se passava por funcionário de coapelado.

Não é demais lembrar que tanto os canais das instituições financeiras, quanto a mídia em geral, tem alertado correntistas sobre a existência de fraudes, orientando os consumidores a não acessarem dispositivos ou *links* enviados e/ou sob orientação de terceiros.

São diversos alertas no sentido de que as instituições financeiras não ligam e nem enviam qualquer instrução aos correntistas para realizarem transações.

No caso, não há nos autos qualquer prova de que os réus/apelados tenham tido qualquer ingerência na situação vivenciada.

Pelo contrário, o que se vê é que a autora agiu com total ausência de cautela ao acreditar na ligação recebida, sem a mínima confirmação prévia junto ao banco-réu.

Logo, na esteira de todas essas considerações, não se entende por presente qualquer conduta do requerido BANCO MERCANTIL como causa ou concausa eficiente para o resultado, não se sustentando a pretensão de responsabilizá-lo.

No cenário, ainda, registre-se, por oportuno, não ser exigível do banco que a cada operação



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

realizada pelo cliente emita um alerta ou mesmo bloqueie as operações.

Nesse passo, a despeito de qualquer consideração acerca da responsabilidade pela ocorrência de vazamento de dados da autora, ônus a seu encargo e do qual não se desincumbiu (art. 373, inciso I do CPC), é certo que o golpe só chegou ao seu intento em razão de inobservância da regra de cuidado e dever de segurança que estava a seu encargo.

Quanto ao corréu MERCADO PAGO, receptor dos valores mutuados via PIX em favor de terceiro identificado como Matheus Ferraz Navarro Fernandes, sorte também não assiste à demandante.

Nada há nos autos a indicar que tal pessoa inexistia, tampouco indícios de falha na atividade da instituição no que se refere à exigência de documentos para abertura da conta, a qual, portanto, mostra-se legítima e idônea até então.

De qualquer forma, não é demais ressaltar que eventual investigação do correntista no cenário dos fatos cabe à autoridade policial.

Logo, na esteira dessas considerações, tem-se pela ausência de falha na prestação de serviços pelos requeridos, restringindo-se o narrado, em verdade, em culpa exclusiva da autora, o que afasta a responsabilidade do fornecedor de serviços, nos termos do artigo 14, § 3º, II, CDC.

Nesse cenário, de rigor a confirmação de improcedência da ação, ficando mantida a r. sentença por seus próprios fundamentos.

Vencida a demandante neste grau recursal, majoram-se os honorários advocatícios para 15% nos termos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

do art. 85, § 11, CPC, observada sua condição de beneficiária da justiça gratuita.

Ante o exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

IRINEU FAVA
RELATOR DESIGNADO



Voto nº 51394

Apelação Cível nº 1006067-35.2023.8.26.0526

Comarca: Salto

Apelante: Iracema de Freitas Medeiros

Apelados: Mercado Pago Instituicao de Pagamento Ltda e Banco Mercantil do Brasil S/A

DECLARAÇÃO DE VOTO VENCIDO

Respeitosamente, ousou divergir da Douta Maioria, pelas razões que seguem.

Cuida-se de ação ajuizada pela autor se insurgindo contra transações firmadas em sua conta corrente por golpistas.

Como é cediço, diariamente são veiculadas notícias alertando sobre o chamado “golpe da falsa central telefônica”, no qual falsários se passando por funcionários das Instituições Financeiras convencem a vítima a entregar senhas e demais dispositivos pessoais de segurança, possibilitando a realização de compras e transações fraudulentas.

Embora o caso em análise seja exatamente a hipótese em comento, é incontroverso que a parte autora seguiu as orientações dos estelionatários entregando-lhe os dados pessoais de segurança, não obstante as notórias advertências veiculadas diariamente nas mídias sociais a respeito do golpe, não se pode deixar de analisar também eventual responsabilidade da instituição financeira no tocante à prevenção das ações

dos criminosos, como se poderia esperar, como, por exemplo, na análise do volume e perfil das transações, proteção de dados do correntista, bloqueio preventivo de compras estranhas realizadas em nome do cliente, etc.

A questão vem sendo debatida amplamente pela jurisprudência, tanto que recentemente foi editado o Enunciado nº 14 da Seção de Direito Privado deste E. Tribunal, consolidando o seguinte entendimento:

“Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ.”

Desta feita, e considerando ainda a relação de consumo existente, acompanha-se referido entendimento a fim de avaliar também o comportamento da parte ré no tocante à análise do perfil do correntista e, com isso a responsabilidade do Banco pelo evento.

E, no caso, analisando-se a documentação anexada aos autos, verifica-se que houve falha na prestação dos serviços prestados pelo réu, que deve responder pelos danos sofridos pela parte autora.

Constata-se que os fraudadores realizaram empréstimos com concomitantes transferências via PIX da conta da autora para

terceiros.

Sendo assim, ainda que não seja o réu o responsável pela fraude bancária em si, deve arcar com o prejuízo ocasionado pela falha no seu sistema operacional de segurança e vigilância.

Por certo que as transações se mostram suspeitas porque fugiram da habitualidade de consumo da cliente, fato não observado pelo Banco e isto retrata a sua culpa.

Sendo assim, ainda que não seja o Banco réu o responsável pela fraude bancária em si, deve arcar com a falha no seu sistema operacional de segurança e vigilância.

Evidente a falha na prestação do serviço do Banco, valendo anotar que se trata de responsabilidade objetiva e, ainda, aplicável ao caso a teoria do risco profissional, mas sem se olvidar dos atos negligentes dos clientes, como acima descrito.

Nesse sentido o RECURSO ESPECIAL Nº 1.199.782 - PR (2010/0119382-8), submetido ao procedimento do art. 543-C do CPC/73:

“4. Com efeito, por qualquer ângulo que se analise a questão, tratando-se de consumidor direto ou por equiparação, a responsabilidade da instituição financeira por fraudes praticadas por terceiros, das quais resultam danos aos consumidores, é objetiva e somente pode ser afastada pelas excludentes previstas no CDC, como, por exemplo, "culpa exclusiva do consumidor ou de

terceiros".

As instituições bancárias, em situações como a abertura de conta-corrente por falsários, clonagem de cartão de crédito, roubo de cofre de segurança ou violação de sistema de computador por rackers, no mais das vezes, aduzem a excludente da culpa exclusiva de terceiros, sobretudo quando as fraudes praticadas são reconhecidamente sofisticadas.

Ocorre que a culpa exclusiva de terceiros apta a elidir a responsabilidade objetiva do fornecedor é espécie do gênero fortuito externo, assim entendido aquele fato que não guarda relação de causalidade com a atividade do fornecedor, absolutamente estranho ao produto ou serviço (CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de responsabilidade civil. 9 ed. São Paulo: Atlas, 2010, p. 185).

(...)

Na mesma linha vem entendendo a jurisprudência desta Corte, dando conta de que a ocorrência de fraudes ou delitos contra o sistema bancário, dos quais resultam danos a terceiros ou a correntistas, insere-se na categoria doutrinária de fortuito interno, porquanto fazem parte do próprio risco do empreendimento e, por isso mesmo, previsíveis e, no mais das vezes, evitáveis.

O raciocínio tem sido o mesmo para casos em que envolvem roubo de cofre, abertura de conta-corrente ou liberação de empréstimo mediante utilização de documentos falsos, ou, ainda, saques indevidos realizados por terceiros.

(...)

6. Portanto, para efeitos do que prevê o art. 543-C do CPC, encaminho a seguinte tese:

As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno."

Aplicável, ainda, a Súmula 479 do Colendo 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”.***

O dano moral se afigura presente, diante do ato negligente na fiscalização das transações suspeitas e a resistência na solução do impasse, circunstância suficiente a acarretar intranquilidade e desassossego.

No que se refere ao *quantum*, o valor pleiteado pelo autor se mostra exagerado, sendo de rigor a fixação em R\$ 10.000,00, quantia que atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade e evitam que se configure num prêmio ao autor, a ser pago solidariamente entre os requeridos.

Pelo exposto, meu voto dá parcial provimento ao recurso para julgar a ação totalmente procedente, para declarar a inexigibilidade das transações questionadas pela autora, determinando-se a reparação do indébito de forma simples, corrigida a partir do desembolso com juros de mora a contar da citação, permitindo-se a compensação com eventual valor disponibilizado na conta da autora, condenando-se ainda os requeridos, solidariamente, ao pagamento de indenização por dano moral no importe de R\$ 10.000,00, atualizados a partir da publicação deste Acórdão, com juros de mora a contar da citação. Com isso, condeno os requeridos ao ônus da sucumbência e pagamento da verba honorária fixada em 20% sobre o valor da condenação.

SOUZA LOPES



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Relator sorteado



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	8	Acórdãos Eletrônicos	IRINEU JORGE FAVA	2A51A110
9	14	Declarações de Votos	TEODOZIO DE SOUZA LOPES	2A5758A8

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1006067-35.2023.8.26.0526 e o código de confirmação da tabela acima.