



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000363967

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000267-68.2022.8.26.0200, da Comarca de Gália, em que é apelante CONVENIENCIA FERNAO PETRO LTDA, é apelada MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA.

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (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(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), GILBERTO FRANCESCHINI E PEDRO FERRONATO.

São Paulo, 10 de abril de 2025.

MARA TRIPPO KIMURA
Relatora
Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1000267-68.2022.8.26.0200

Apelante: CONVENIENCIA FERNAO PETRO LTDA

Apelado: Mercado Pago Instituicao de Pagamento Ltda

Comarca: Gália

VOTO Nº: 2808

ORIGEM: Foro de Gália – Vara Única

JUIZ(A) 1ª INSTÂNCIA: Felipe Guinsani

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. BANCÁRIO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO DA PARTE AUTORA.

I. CASO EM EXAME.

1. Autora, uma casa lotérica, foi vítima de golpe ao realizar pagamentos de boletos, acreditando se tratar de solicitações do Prefeito municipal. Alega que a responsabilidade pelo dano recai sobre a Financeira, requerida, porque permitiu a abertura da conta destinatária por golpistas, contribuindo para a fraude. Pleiteia indenização por danos materiais e morais.

2. Sentença de improcedência.

3. Recurso da autora.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO.

4. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade da instituição financeira ré pela abertura da conta utilizada para a prática da fraude reportada.

III. RAZÕES DE DECIDIR.

5. Não houve falha na prestação de serviços pelo banco réu. Autora que realizou os pagamentos voluntariamente, não agindo com a diligência esperada para evitar a fraude, sem confirmar a idoneidade do solicitante nem exigir reembolso do solicitante antes de prosseguir com outros pagamentos. Transferências que teriam ocorrido independente da conta destinatária. Ausência de nexo causal entre a abertura de contas destinatárias do importe e o evento danoso. Ademais, não há qualquer comprovação de que o réu tenha efetivamente descumprido as normas regulamentares do Banco Central do Brasil ao proceder à abertura da conta corrente utilizada na fraude, tampouco que tenha negligenciado acerca da verificação de supostas consistências nos dados. Inocorrência de fortuito interno, uma vez que o banco requerido não teve qualquer participação ou ingerência na fraude relatada, não podendo ser responsabilizado, nos termos do que preceitua o art. 14, § 3º, inciso II, do CDC.

IV. DISPOSITIVO.

6. Improcedência mantida. Recurso desprovido.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pela autora contra a r. sentença de fls. 226/229, cujo relatório é adotado, que julgou improcedente a demanda, com a seguinte parte dispositiva: “*Ante exposto, julgo IMPROCEDENTE os pedidos exordiaes com a condenação da parte autora a pagar as custas judiciais, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 10% sobre o valor atribuído à causa, atendidos os requisitos do art. 85, § 2º, I a IV, do Código de Processo Civil de 2015.*” (fls. 229).

A autora opôs embargos de declaração (fls. 232/237), que foram rejeitados (fls. 243).

Em apelo (fls. 246/259), a requerente sustenta, em síntese, que: i) a Financeira teria responsabilidade em relação à abertura de conta dos fraudadores, contribuindo para que fosse induzida a erro; ii) a instituição financeira responderia objetivamente pela falha na prestação do serviço, nos termos da Súmula 479 do S.T.J.; iii) ao permitir a abertura de conta bancária, a Financeira participaria, mesmo que involuntariamente, do golpe praticado, de forma que estaria presente o nexo de causalidade; iv) faria jus à indenização por danos morais. Assim, pediu o provimento do recurso.

Tempestivo e preparado (fls. 260/261 e 299/300), o recurso foi processado.

Contrarrazões às fls. 265/272.

Oposições de ambas as partes ao julgamento virtual (fls. 292 e 294).

É o relatório. Fundamento e decido.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Cuida-se, na origem, de ação de indenização por danos materiais e morais movida por CONVENIÊNCIA FERNÃO PETRO LTDA em face de MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA, em que a autora alega, em síntese, que é uma casa lotérica, sendo seu sócio o Sr. Daniel Moreno dos Santos. Relata que, no dia 13.05.2022, o Sr. Daniel recebeu mensagens via WhatsApp de um número que se identificava como o prefeito de Fernão/SP, acompanhadas de ligações que eram desligadas para simular credibilidade. Alega que no dia seguinte, 14.05.2022, o suposto prefeito retomou o contato, questionando sobre prazos para pagamento de boletos. Já em 15.05.2022, às 19h16, o suposto prefeito alegou estar sem acesso à internet e solicitou que a requerente verificasse os valores de algumas “PECs” que precisavam ser pagas pela lotérica. Em razão da aparente urgência e confiando na identidade do interlocutor, o Sr. Daniel orientou que entrasse em contato com sua funcionária Jessica. Informa que, ao estabelecer contato com Jessica em 16.05.2022, o fraudador afirmou que a casa lotérica precisava pagar boletos da prefeitura, alegando que o sistema municipal estava inoperante. Acreditando na autenticidade do prefeito, a funcionária efetuou o pagamento de boletos no valor total de R\$ 16.000,00. Após, o fraudador solicitou novos pagamentos, de R\$ 18.000,00 e de R\$ 10.000,00, o que foi feito pela requerente. Informa que, para viabilizar a operação, o indivíduo forneceu um código de convênio com o Mercado Pago e o CPF do emissor dos boletos. Narra que a funcionária da lotérica efetuou os pagamentos, porém, não houve o ressarcimento desses valores pelo suposto prefeito. Assim, alega ter sido vítima do golpe do boleto falso e atribui à instituição financeira a responsabilidade pela fraude, sustentando falha na prestação do serviço ao permitir a emissão de boletos fraudulentos e a abertura de conta por golpistas. Diante disso, requer a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos materiais (R\$ 44.000,00) e morais (R\$ 10.000,00). Juntou documentos, incluindo mensagens via WhatsApp (fls. 19/33) e comprovantes de pagamentos dos boletos (fls. 37/56).

Citado, o requerido apresentou contestação (fls. 75/89), arguindo ilegitimidade passiva e defendendo a ausência de falha na prestação de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

serviço e do dever de indenizar, postulando, assim, a improcedência da demanda. Anexou documentos (fls. 90/171).

Após réplica (fls. 216/225), sobreveio a r. sentença de improcedência (fls. 226/229), decisão esta que merece ser mantida.

Pois bem.

Pacífico que as instituições financeiras respondem pelos danos causados aos seus consumidores, em virtude do risco inerente à atividade bancária, conforme dispõe o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça.

Entretanto, a responsabilidade objetiva prevista no artigo 14 do C.D.C. não é absoluta e pode ser afastada diante da comprovação de excludentes de responsabilidade, como o fortuito externo.

No caso concreto, restou incontroverso que a própria funcionária da apelante realizou os pagamentos dos boletos a pedido de um terceiro que se identificou falsamente como prefeito do município de Fernão/SP, como se infere com clareza da conversa por aplicativo de celular (fls. 19/33).

Ao voluntariamente realizar as transferências dos valores para a conta de terceiro, sem o devido dever de cautela, a autora apelante assumiu os riscos inerentes às transações, não se podendo transferir ao réu apelado o dever de ressarcir eventuais prejuízos da atuação fraudulenta de terceiros.

Demais disto, relativamente à conta destinatária, especialmente em relação à sua abertura, não há nos autos qualquer elemento que comprove que a instituição financeira tenha concorrido para a ocorrência do golpe.

A responsabilidade objetiva da Fornecedora depende de nexo causal entre os serviços que presta e os danos alegados, que foi rompido no caso.

Ademais, não há qualquer comprovação de que o réu tenha



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

efetivamente descumprido as normas regulamentares do Banco Central do Brasil ao proceder à abertura da conta corrente utilizada na fraude, tampouco que tenha negligenciado a verificação de inconsistências nos dados, documentos ou ficha cadastral do titular da conta.

Não compete às instituições financeiras promover censura quanto às transações efetuadas por seu cliente, de maneira prévia, nem cabia ao banco requerido monitorar transações de clientes com terceiros, de forma que apenas com a efetiva comunicação acerca do uso espúrio da conta é que se poderia exigir a adoção de alguma ação preventiva por parte do banco requerido.

De qualquer forma, e como o juiz julga o caso pelos elementos do processo, donde extrai das provas seu convencimento, a parte autora agiu com desatenção ao efetuar os pagamentos de boletos digitais enviados por um terceiro pelo aplicativo WhastApp, de número desconhecido, que se identificava como prefeito, sem ao menos ligar para a Administração Pública para confirmar o que lhe estava sendo solicitado.

Ademais, chama atenção o fato de que a funcionária da requerente efetuou o pagamento de boletos no valor total de R\$ 16.000,00 e, mesmo sem ter recebido qualquer comprovante de ressarcimento do referido valor, prosseguiu com novos pagamentos de boletos nos valores de R\$ 18.000,00 e R\$ 10.000,00, sem exigir, em momento algum, um único comprovante de depósito ou qualquer outro indício concreto de que o suposto Prefeito de fato havia efetuado as prometidas transferências.

O erro da requerente foi grosseiro, pois se submeteu às transações financeiras de grande vulto sem qualquer garantia ou verificação prévia. A própria natureza da alegação feita pelo suposto prefeito – de que a administração municipal estava sem acesso ao sistema e precisava recorrer a uma lotérica para efetuar pagamentos – já era, por si só, altamente inverossímil.

Mesmo diante desses sinais evidentes de irregularidades, a

requerente ignorou cautelas básicas e seguiu efetuando pagamentos em quantias elevadas, sem sequer confirmar a origem da solicitação.

Dessa forma, ainda que houvesse eventuais irregularidades na abertura da conta bancária, não seria causa determinante para a consumação do golpe, pois as transferências foram realizadas pela própria autora, sem qualquer interferência do banco requerido.

O elemento determinante para a consumação do golpe foi o ardil empregado por terceiros e a conduta imprudente da demandante ao acreditar em narrativa inverossímil e efetuar pagamentos volumosos sem adotar cautelas mínimas, de forma que não foi a abertura da conta a causa direta e imediata da fraude e dos danos experimentados pela autora.

Em suma, o sucesso da empreitada criminososa decorreu, tão-somente, de sua própria conduta negligente, por absoluta falta de cuidado ou ingenuidade, não havendo como responsabilizar o banco apelado pelo evento, pois não há evidência de falha na prestação de serviços bancários.

Cuida-se, assim, de fortuito externo, que afasta a responsabilidade do réu, nos termos do artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse sentido, confira-se os seguintes precedentes deste E. Tribunal de Justiça:

“RESPONSABILIDADE CIVIL – Ação de indenização por dano material e moral – Autor vítima de fraude consistente em anúncio falso de venda de veículo – Valores transferidos voluntariamente pelo autor via "Pix" para a conta bancária de terceiro, mantida junto ao banco-réu, por acreditar tratar-se de um vendedor legítimo – Inexistência de qualquer conduta comissiva ou omissiva da instituição bancária a caracterizar falha na prestação de serviços – Fortuito externo que exclui o dever de indenizar – Culpa exclusiva da vítima ou de terceiros – Exegese do artigo 14,

§ 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor – Improcedência mantida – Recurso não provido.” (TJSP; Apelação Cível 1000772-69.2024.8.26.0659; Relator (a): Pedro Ferronato; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Vinhedo - 3ª Vara Judicial; Data do Julgamento: 22/01/2025; g.n.)

*“DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. GOLPE DO FALSO LEILÃO. AÇÃO PARCIALMENTE PROCEDENTE. RECURSO DE AMBAS AS PARTES. I. CASO EM EXAME: trata-se de recursos de apelação interpostos pela instituição financeira e pelo autor, contra a sentença que condenou a primeira a reparar dano material causado ao segundo, vítima de golpe ao tentar adquirir veículo por leilão online. O autor transferiu R\$ 4.515,00 para conta de titularidade de terceiro, descobrindo posteriormente que fora vítima de fraude. O banco réu apela, afirmando que não houve falha nos serviços por ele prestados. A parte autora, por sua vez, persegue uma indenização em razão dos danos morais suportados. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: i) verificar se há responsabilidade objetiva da instituição financeira ré, pela abertura da conta utilizada para a prática da fraude reportada; e ii) aferir a existência de danos morais. III. RAZÕES DE DECIDIR: não houve falha na prestação de serviços pelo banco réu. **O autor não agiu com a diligência esperada para evitar a fraude, não confirmando a idoneidade da empresa e site em que realizado suposto leilão de veículos pela internet. Inocorrência de fortuito interno, uma vez que o banco requerido não teve qualquer participação ou ingerência na fraude relatada, não podendo ser responsabilizado, nos termos do que preceitua o art. 14, § 3º, inciso II, do CDC.** IV. DISPOSITIVO: recurso do banco réu provido e do autor desprovido. Alteração dos ônus sucumbenciais, respeitada a*

gratuidade.” (TJSP; Apelação Cível 1012936-86.2023.8.26.0405; Relator (a): Paulo Toledo; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Osasco - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/12/2024; g.n.)

“INDENIZATÓRIA POR DANO MATERIAL E MORAL. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO DA AUTORA. 1. Pretensão de responsabilização do PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A por abertura de conta usada para a prática de delito (conta para a qual o valor foi transferido). Desacolhimento. Nexo de causalidade não configurado. Sentença de improcedência mantida. 2. Autora que foi vítima de falsa central de atendimento, recebendo ligação telefônica, seguindo procedimento passado por suposto preposto do banco, efetuando Pix no valor de R\$ 2.900,00 para terceiro. Autora que contribuiu para a prática fraudulenta. Embora a responsabilidade do banco seja objetiva, é imprescindível a demonstração do nexo direto de causalidade. Culpa exclusiva da autora caracterizada, e dolo de terceiro. Falha de prestação de serviços do banco não configurada. 3. Recurso desprovido, majorando-se a verba honorária a cargo da apelante.” (TJSP; Apelação Cível 1003427-02.2024.8.26.0081; Relator (a): José Wilson Gonçalves; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Adamantina - 1ª Vara; Data do Julgamento: 27/02/2025; g.n.)

“DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES CUMULADA COM DANOS MORAIS. GOLPE DO AMOR. TRANSFERÊNCIA VOLUNTÁRIA DE VALORES VIA PIX. FRAUDE PRATICADA POR TERCEIRO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. INEXISTÊNCIA DE RESPONSABILIDADE CIVIL

DOS BANCOS. RECURSOS PROVIDOS. I. CASO EM EXAME Apelações interpostas por Banco do Brasil S.A. e Itaú Unibanco S.A. contra sentença que julgou procedentes os pedidos de restituição de valores e indenização por danos morais formulados por Márcia Yoshiko Kuno. A autora realizou transferências via PIX, totalizando R\$ 113.050,00, para contas mantidas nos bancos réus, acreditando estar pagando taxas para a liberação de um pacote supostamente enviado por um indivíduo identificado como "Arnold Kenneth", com quem mantinha contato virtual e relação amorosa. Após constatar a fraude, buscou ressarcimento junto às instituições financeiras sob a alegação de que as contas utilizadas no golpe seriam "contas laranjas", criadas sem os devidos controles de segurança exigidos pelo Banco Central do Brasil. II. **QUESTÃO EM DISCUSSÃO** Há duas questões em discussão: (i) definir se os bancos réus devem ser responsabilizados pela devolução dos valores transferidos a contas fraudulentas; (ii) estabelecer se houve falha na prestação do serviço bancário apta a ensejar indenização por danos morais. III. **RAZÕES DE DECIDIR A responsabilidade das instituições financeiras por fraudes em operações bancárias é objetiva, nos termos da Súmula 479 do STJ, mas apenas quando há falha na prestação do serviço, o que não se verifica na hipótese dos autos. A vítima realizou todas as transações de forma voluntária, sem qualquer interferência dos bancos, transferindo valores a terceiros sem confirmar a veracidade das informações recebidas, caracterizando culpa exclusiva da vítima, excludente de responsabilidade civil nos termos do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Ainda que tenha havido eventual irregularidade na abertura das contas destinatárias, tal fato não constitui causa determinante para o dano sofrido, sendo o golpe consumado essencialmente pelo artil dos fraudadores e pela imprudência da vítima ao realizar pagamentos sem cautela.** IV. **DISPOSITIVO E TESE** Recursos providos. Tese

de julgamento: A responsabilidade civil do banco não se configura quando o dano é causado por culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, rompendo o nexo causal entre o fato e o dano. Dispositivos relevantes citados: Código de Defesa do Consumidor, art. 14, § 3º, II; Código Civil, art. 944; Resolução 4.753/2019 do Banco Central do Brasil. Jurisprudência relevante citada: STJ, AgInt no AREsp n. 2.653.859/SC, Rel. Min. Raul Araújo, Quarta Turma, j. 21/10/2024, DJe de 4/11/2024. TJSP, Apelação Cível nº 1010784-04.2022.8.26.0566, Rel. Léa Duarte, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2), j. 09/11/2024. TJSP, Apelação Cível 1000568-83.2023.8.26.0554, Rel. Claudia Carneiro Calbucci Renaux, 24ª Câmara de Direito Privado, j. 21/03/2024. TJSP, Apelação Cível 1039229-04.2023.8.26.0564, Rel. Jairo Brazil, 19ª Câmara de Direito Privado, j. 03/10/2024. TJSP, Apelação Cível 1021395-90.2021.8.26.0100, Rel. Marino Neto, 11ª Câmara de Direito Privado, j. 02/02/2024.” (TJSP; Apelação Cível 1037413-21.2023.8.26.0100; Relator (a): Maria Fernanda de Toledo Rodovalho; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 13ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/02/2025; g.n.)

“SERVIÇOS BANCÁRIOS. AUTOR VÍTIMA DE ALEGADO GOLPE PRATICADO PELA INTERNET. OFERTA DE RECOMPENSAS EM DINHEIRO PARA REALIZAÇÃO DE PESQUISAS (“PAGUE PARA RECEBER”). PRETENSÃO DE RESSARCIMENTO QUE NÃO PODE SER ACOLHIDA DIANTE DA NÃO DEMONSTRAÇÃO DE FALHA DE INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. CULPA EXCLUSIVA DO RECORRENTE. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA MANTIDA. Após o contraditório essencial, o r. Juízo de Direito “a quo” entregou a prestação jurisdicional: “Analisando o caso concreto, verifica-se que o golpe relatado pelo autor ocorreu em razão de sua própria

adesão a uma plataforma fraudulenta, ao realizar transações financeiras de forma voluntária e sem observar os devidos cuidados de segurança. As provas carreadas aos autos demonstram que as instituições financeiras rés cumpriram com os protocolos de segurança exigidos para a realização das operações bancárias, sendo o próprio autor responsável pelo uso de suas credenciais de acesso." A pretensão recursal de reversão do resultado encontrado no primeiro grau de jurisdição, escorada na tese de que "a abertura e manutenção de contas para receber valores oriundos de fraude caracterizam falha no serviço bancário e configuram um fortuito interno", não pode ser acolhida. O apelante foi negligente ao se cadastrar em uma plataforma que lhe causou prejuízo financeiro e tenta, sem sucesso, transportar a responsabilidade que lhe é exclusiva para outrem. Diante desse quadro fático-jurídico-processual, desnecessário aprofundar pois a r. decisão de primeiro grau está correta e sublimemente fundamentada, razão pela qual fica aqui integralmente ratificada nos termos do art. 252 do RITJSP. Apelação não provida. Honorária majorada." (TJSP; Apelação Cível 1017120-87.2024.8.26.0005; Relator (a): Sandra Galhardo Esteves; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/02/2025; g.n.)

E, rompido o nexo de causalidade pela culpa exclusiva da vítima e ato de terceiro, não havendo também que se falar na aplicação da teoria do risco do empreendimento, justamente pela inexistência de nexo causal, a parte autora não faz jus à indenização por dano material e moral.

Assim, a r. sentença de improcedência, examinando detidamente os autos, segue mantida, pelos seus próprios fundamentos.

Com fundamento no artigo 85, §11, do C.P.C., e Tema 1059 do S.T.J., majoro os honorários sucumbenciais, a serem arcados pela parte autora,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

em 2%, resultando em 12% sobre a mesma base de cálculo.

Finalmente, apenas para evitar futuros questionamentos desnecessários, tenho por expressamente ventilados, neste grau de jurisdição, todos dispositivos legais e constitucionais citados em sede recursal.

Observo ainda que a função do julgador é decidir a lide de modo fundamentado e objetivo, portanto desnecessário o enfrentamento exaustivo de todos os argumentos elaborados pelas partes.

Diante do exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

MARA TRIPPO KIMURA
Relatora