



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000364463

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1022724-27.2023.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante JULIANE TAMIRIS FELIX FERREIRA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA, PICPAY SERVIÇOS S/A, NEON PAGAMENTOS S/A, ITAÚ UNIBANCO S/A e NUBANK S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado 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 MARCO FÁBIO MORSELLO (Presidente sem voto), JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA E JOSÉ WILSON GONÇALVES.

São Paulo, 12 de abril de 2025.

CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1022724-27.2023.8.26.0114

COMARCA DE CAMPINAS

APELANTE: JULIANE TAMIRIS FELIX FERREIRA

APELADOS: MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA E
OUTROS

JUIZ: RICARDO BAREA BORGES

Voto nº 931

APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. GOLPE DO FALSO EMPREGO. Sentença de improcedência. Insurgência da autora. PRELIMINARES. Não verificada ofensa ao princípio da dialeticidade recursal. Recurso conhecido. Alegação de ilegitimidade passiva do corréu Itaú Unibanco. Aplicação da teoria da asserção. Legitimidade reconhecida. Preliminar rejeitada. Autora que foi vítima do "golpe do falso emprego" e realizou transferências via "pix" de forma voluntária para terceiros, sob falsa promessa de que receberia pagamento por comissão ao cumprir determinadas tarefas. Excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiro e da vítima. Responsabilidade pelos danos que não deve ser imputada às instituições financeiras, diante da ausência de falha na prestação de seus serviços. Pretensão indenizatória rejeitada. Sentença mantida. Recurso desprovido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 407/415 da *ação indenizatória*¹¹ ajuizada por **JULIANE TAMIRIS FELIX FERREIRA** em face de **MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA, PICPAY INSTITUICAO DE PAGAMENTO S/A, NEON PAGAMENTOS SA INSTITUICAO DE PAGAMENTO, ITAU UNIBANCO S.A, NU PAGAMENTOS S.A. INSTITUICAO DE PAGAMENTO**, por meio da qual a MMª Juíza julgou improcedentes os pedidos iniciais, condenando a autora ao pagamento da integralidade das custas judiciais e despesas processuais, além dos honorários de sucumbência, fixados em 10% do valor atualizado da causa.

¹¹ R\$26.499,83 em maio 2023

Recorre a autora (fls. 418/425).

Recurso tempestivo e dispensado de preparo (gratuidade deferida a fls. 100), respondido (fls. 429/437, por NU Pagamentos; fls. 438/441, por Neon Pagamentos; fls. 442/456, por Picpay; fls. 457/465, por Mercado Livre; fls. 466/474, por Itaú Unibanco, com preliminar de não conhecimento do apelo, por ofensa ao princípio da dialeticidade recursal, e alegação de ilegitimidade de parte), sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

FUNDAMENTO E VOTO.

De início, não comporta acolhimento a alegação preliminar, deduzida pelo réu Itaú Unibanco em sede de contrarrazões, de não conhecimento do recurso de apelação da autora, por ausência de impugnação específica aos fundamentos da sentença.

De acordo com o princípio da dialeticidade, compete à parte recorrente veicular os motivos para a reforma do pronunciamento judicial impugnado; no caso dos autos, vê-se que a apelante efetivamente direcionou a sua argumentação para o que consta da sentença apelada, promovendo a exposição dos fatos e do direito e apresentando os elementos que ensejariam, a seu ver, a reforma do *decisum*, com explícita delimitação dos seus pedidos.

Sob a rubrica de ilegitimidade de parte, o banco suscita matéria que, em verdade, fere o mérito, pois concernente aos requisitos de sua responsabilização, como fornecedor de serviços, perante a autora. Como é cediço, segundo a teoria da asserção, as condições da ação são verificadas com base no que o autor afirma na peça inicial; e, no caso, a autora apontou o corréu Itaú Unibanco como um dos responsáveis por seus prejuízos, afirmando ter relacionamento com ele, por ser correntista do banco – o que já legitima a instituição a figurar no polo passivo da demanda.

Superada a matéria preliminar, o recurso não merece provimento.

Conforme relatório da sentença, que se adota, a autora ajuizou a presente ação indenizatória alegando, em síntese, que foi vítima de um golpe de estelionatários que utilizaram dados pessoais e plataformas digitais para obter vantagens financeiras. Argumentou que, em 14/03/2023, recebeu uma proposta de trabalho via WhatsApp, supostamente enviada por uma funcionária do RH do Mercado Livre, identificada como "ANA". A proposta envolvia um cadastro em uma plataforma para realizar transações de comissão e depósitos, com promessas de ressarcimento e comissão após a execução de tarefas. Após realizar diversos depósitos, a autora percebeu que se tratava de um golpe e que os valores nunca seriam ressarcidos. A autora, autônoma e manicure, relatou que foi induzida a realizar diversos depósitos e transferências PIX, totalizando R\$ 19.350,00, utilizando-se de seus cartões de crédito e cheque especial. Informa que, ao perceber o golpe, registrou Boletim de Ocorrência e tentou obter o ressarcimento junto aos bancos requeridos, conseguindo apenas parte dos valores junto ao Itaú e Nubank. Sustentou que os bancos requeridos possuem responsabilidade por fraudes cometidas por terceiros. Requereu a condenação dos requeridos ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 16.499,83 e danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

Após contestações (fls. 113/179, por Neon Pagamentos; fls. 180/240, por Picpay; fls. 241/312, por NU Pagamentos; fls. 313/341, por Mercado Livre; fls. 342/390, por Itaú UNibanco) e réplica (fls. 395/397), sem interesse das partes na produção de outras provas (fls. 394, 397, 398, 399, 403/404 e 406), sobreveio a r. Sentença recorrida.

Entendeu o MM. Juiz pela inaplicabilidade da inversão do ônus da prova, porque não verificada a verossimilhança das alegações da autora; assim, concluiu tratar-se de hipótese de culpa exclusiva da vítima, apontando que *"houve, no caso, astúcia de ação de terceiros"*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

estelionatários que ludibriaram a parte autora, a qual, na crença de suposta proposta de emprego, efetuou sucessivas transferências solicitadas”.

Insurge-se a autora, insistindo em que houve, da parte das requeridas, falha na prestação do serviço, pois permitem que terceiros fraudadores se utilizem de sua imagem para praticar golpes, dando acesso a seus dados pessoais. Invoca o artigo 14 do CDC e o artigo 42 da LGPD. Sustenta que *“aos bancos devem ser aplicadas a responsabilidade solidária pelo disposto no art. 7º, parágrafo único do CDC, pois participa o mesmo da cadeia de consumo”* e *“Os Bancos PICPAY INSTITUICAO DE PAGAMENTO S/A / NEON PAGAMENTOS AS INSTITUICAO DE PAGAMENTO / ITAU UNIBANCO S.A / NU PAGAMENTOS S.A. INSTITUICAO DE PAGAMENTO, são os responsáveis pela abertura de contas dos fraudadores beneficiários da quantia paga pela apelante, o que não o exclui do nexo de causalidade dos danos gerados”*. Acrescenta que *“os Bancos, não apresentaram os documentos obrigatórios das pessoas fraudadoras, imposto pela RESOLUÇÃO N°2.025/93 do art. I, II, e seguintes, estando assim a regularidade cadastral dos fraudadores eivada de vícios, pois os apelados não cumpriram com as determinações da lei, facilitando a atuação dos fraudadores em prejuízo de consumidores, daí os bancos falharam e merecem ser responsabilizados”*. Entende aplicável a *“Súmula 479 do STJ, haja vista que não juntaram os documentos para abertura de contas exigidos pela resolução 2.025/93 do Banco Central”*. Assevera presente o dano moral, ponderando que *“não havia elementos suficientes ou grosseiros que levasse a apelante a desconfiar que era golpe, pois foi contatada diretamente por suposto funcionário do MERCADO LIVRE oferecendo proposta de emprego, quer dizer houve violação de dados e da privacidade do seu consumidor”* e *“que os prejuízos causados a Apelante ultrapassam a barreira do mero aborrecimento cotidiano das relações consumeristas, uma vez que, os Apelados nenhum suporte deram a autora, mesmo pelo evento fraude ser de culpa exclusiva dos réus”*. Em relação aos danos materiais, considera *“evidente a falha na prestação de serviços dos Réus, que devem responder de forma objetiva e solidária restituindo a Apelante a título de danos materiais o valor de R\$ 16.499,83”*. Postula o provimento do recurso para *“condenar os Réus solidariamente ao pagamento de Dano Moral no valor de R\$ 10.000,00 e indenização por danos materiais no importe de R\$ 16.499,83”*, além

de honorários de sucumbência de 20% do valor da causa.

Sem razão, contudo.

A lide versa sobre relação de consumo (artigos 2º e 3º do CDC), estabelecendo a lei o dever do fornecedor se pautar com diligência na execução de seus serviços, prevenindo a ocorrência de danos ao consumidor art. 6º inciso VI); verificado o dano, é objetiva a responsabilidade do fornecedor pela reparação (artigo 14), favorecendo o consumidor a inversão do ônus da prova (artigo 6º inc. VIII).

Entretanto, sendo controvertidos os fatos alegados, a responsabilização objetiva não dispensa a prova do nexo de causalidade entre a conduta do suposto agente e o dano. E, na hipótese, a autora não logrou demonstrar qual teria sido a falha das instituições requeridas no evento narrado.

A autora narrou em sua peça inicial que recebeu proposta de trabalho em meio período, em *home office*, para o Mercado Livre. Acrescentou que foi orientada a depositar valores para receber comissões; no início foram valores baixos, com retornos maiores que os valores despendidos. Logo após, os valores de depósitos foram aumentando, mas não conseguia sacar as comissões correspondentes. Informa que utilizou seu limite de cheque especial e cartão de crédito, mas a atendente foi inflexível e disse que para sacar os valores era necessário continuar realizando as tarefas (ou seja, depósitos), pois a plataforma era bloqueada e só liberaria valores após cumpridas todas as “tarefas”, motivo pelo qual lavrou boletim de ocorrência. “Após o registro do B.O, entrou em contato com os bancos, PICPAY e NEON, os quais eram de titularidade da empresa, e os bancos ITAU e NUBANK, de titularidade da requerente”. Informa que “Consegui assim o ressarcimento da quantia de R\$ 700,00 + R\$ 2,00 do Banco Itau e o ressarcimento de R\$ 2.989,00 do Banco Nubank”.

No caso concreto, como se verifica da narrativa da própria apelante, a fraude constatada, cuja ocorrência é incontroversa, ocorreu por culpa exclusiva da autora, que realizou todas as transações



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

movida pela ilusão de ganho fácil. Como destacado pelo MM. Juiz, a plataforma em que eram realizadas as transações (www.shopaiteni.com) sequer era do mercado livre, como se vê de fls. 45. E, ao que se verifica dos *prints* das conversas juntados em fls. 44/99, mesmo desconfiando de que se tratava de um golpe, a apelante continuou a fazer as transferências.

Constata-se, portanto que a fraude só foi possível com a participação da autora, que, induzida pelos estelionatários, por sua livre vontade, efetuou o desembolso dos valores discutidos nos autos.

Não há nos autos, assim, demonstração de qualquer conduta das requeridas que tenha contribuído para a ocorrência da fraude.

Como é cediço, o artigo 14, parágrafo 3º, inciso II do Código de Defesa do Consumidor prevê que o fornecedor de serviços não será responsabilizado quando provar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. É justamente o caso dos autos, restando, por conseguinte, afastada a responsabilidade das requeridas.

Nesse sentido, já decidiu este E. Tribunal em casos semelhantes:

APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE (DA "SHOPEE", DO "EMPREGO FÁCIL", DO "FALSO EMPREGO") VIA WHATSAPP E INTERNET. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELO DO RÉU. RECURSO ADESIVO DO AUTOR. 1. AUTOR QUE FOI VÍTIMA DO GOLPE DA SHOPEE OU DO FALSO EMPREGO, HAVENDO REALIZADO VOLUNTARIAMENTE TRANSFERÊNCIAS PIX PARA A CONTA DO TERCEIRO FRAUDADOR JUNTO AO BANCO REQUERIDO. 2. CULPA EXCLUSIVA DO AUTOR, QUE AGIU SEM CAUTELA, O QUE ERA POSSÍVEL NAS CIRCUNSTÂNCIAS. FALTA DE DILIGÊNCIA MÍNIMA. 3. TERCEIRO FRAUDADOR QUE SE UTILIZOU DE CONTA LÍCITA PARA RECEBER CRÉDITOS ORIUNDOS DE FRAUDE PERPETRADA FORA DO AMBIENTE BANCÁRIO. FORTUITO EXTERNO VERIFICADO, DIANTE DA AUSÊNCIA DE UTILIZAÇÃO DIRETA DA ESTRUTURA OFICIAL (FÍSICA OU VIRTUAL) DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA REQUERIDA PARA O COMETIMENTO DO GOLPE. AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE DO RÉU, QUE NÃO TINHA COMO TER CIÊNCIA PRÉVIA DO ATO FRAUDULENTO E NÃO

FOI O BENEFICIÁRIO DA QUANTIA PAGA. RESPONSABILIDADE DO RÉU AFASTADA (ART. 14, §3º, II, CDC). PRECEDENTES DESTES TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO. 4. SENTENÇA REFORMADA COM A INVERSÃO DOS ÔNUS SUCUMBENCIAIS. 5. RECURSO DO RÉU PROVIDO. RECURSO ADESIVO DESPROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1008026-34.2023.8.26.0011; Relator (a): Júlio César Franco; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/10/2024; Data de Registro: 11/10/2024)

Apelação – Ação de indenização por danos materiais e morais – Parte autora que afirma ter realizado transferências através de chave PIX para cumprir tarefas indicadas por suposto representante da empresa Amazon e receber comissões – Golpe do falso emprego - Sentença de improcedência – Recurso da autora. Transferência espontâneas de valores para contas de terceiros – Parte autora que não tomou as precauções necessárias quando da realização das transações a fim de verificar a veracidade da proposta e idoneidade das partes – Culpa exclusiva da vítima reconhecida – Aplicação do art. 14, §3º, inciso II do Código de Defesa do Consumidor – Inexistência de falha na prestação de serviços da instituição financeira requerida – Sentença mantida. Honorários advocatícios majorados para 15% sobre o valor da causa, ante a sucumbência recursal. Apelação improvida.

(TJSP; Apelação Cível 1005728-20.2023.8.26.0189; Relator (a): Afonso Celso da Silva; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Fernandópolis - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/05/2024; Data de Registro: 29/05/2024)

Ação de indenização por danos materiais e morais. Apelo. Impugnação devida dos fundamentos que embasaram a sentença. Preliminar suscitada em contrarrazões rejeitada. Golpe do falso emprego. Autora vítima de estelionato. Transferência via "pix" realizada de forma espontânea pela própria autora, motivada por oferta de suposta comissão. Ausência de responsabilidade civil dos réus. Inexistência de falha na prestação dos serviços bancários. Culpa exclusiva da autora evidenciada. Aplicação da regra do art. 14, § 3º, II, do CDC. Precedentes. Improcedência da pretensão inicial. Sentença confirmada por seus próprios fundamentos, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste Tribunal. Recurso desprovido, com majoração da verba honorária.

(TJSP; Apelação Cível 1027997-84.2023.8.26.0405; Relator (a): Márcio Teixeira Laranjo; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 3ª Vara Cível;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Data do Julgamento: 23/10/2024; Data de Registro: 23/10/2024)

Assim, inaplicável à hipótese a Súmula 479 do STJ, pois configurada hipótese de fortuito externo, sendo indevida qualquer indenização pelas requeridas.

Deve, portanto, ser mantida a r. sentença por seus próprios fundamentos.

Ante o exposto, por meu voto, rejeitada a matéria preliminar, nego provimento ao recurso. Com o insucesso do recurso, aplica-se o art. 85, §11, do CPC, majorando-se os honorários advocatícios a cargo da autora para 11% sobre o valor da causa atualizado, observada a gratuidade.

CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO

Relatora