



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000393126

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015050-39.2023.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que é apelante CINTIA ARAUJO SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA, PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A e ITAÚ UNIBANCO S/A.

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: **Negaram 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), GUILHERME SANTINI TEODORO E JOSÉ PAULO CAMARGO MAGANO.

São Paulo, 24 de abril de 2025.

JOÃO BATTAUS NETO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1015050-39.2023.8.26.0068.

Apelante: Cintia Araujo Santos

Apelado: Nu Pagamentos S/A, Itaú Unibanco S/A, Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda e Picpay Instituição de Pagamento S/A

Ação: Declaratória de inexigibilidade de débito c.c. reparação de danos materiais e morais

Origem: 5ª Vara Cível da Comarca de Barueri

Juiz de 1ª instância: João Guilherme Ponzoni Marcondes

Voto nº 3613

APELAÇÃO – Ação de indenização por danos morais e materiais – PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE DE PASSIVA – Afastada a alegada ilegitimidade de parte do corréu Itaú Unibanco, ao qual a autora atribuir responsabilidade pela fraude devido à falha de segurança na prestação do serviço, matéria que se confunde com o mérito – Teoria da asserção.

Apelante vítima de golpe – Negócio jurídico ilícito de investimento financeiro – Transferência via PIX e pagamento de Boleto – Culpa exclusiva da vítima, que não atuou com a cautela necessária para assegurar a regularidade do negócio jurídico – Ausência de nexo de causalidade entre qualquer conduta praticada por parte das instituições financeiras e o prejuízo suportado pela vítima – Bancos apelados que adotaram as medidas cabíveis, não sendo possível recuperar os valores – Incidência do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor – Fortuito externo a afastar a aplicação da Súmula 479 do STJ – Sentença mantida.

RECURSO DESPROVIDO, com

majoração de honorários.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 619/624, cujo relatório se adota, que julgou improcedente a demanda inicial ao entender existente a culpa exclusiva de terceiros pelo ocorrido, condenando a autora ao pagamento de custas e honorários fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade de justiça concedida.

A autora busca a reforma do *decisum* monocrático, sustentando que as instituições financeiras apeladas não adotaram medidas capazes de evitar ou reprimir a fraude perpetrada, não adotando adequadamente os procedimentos referentes à segurança em abertura de contas dos falsários nem os procedimentos referentes à recuperação dos valores por ele transferidos, razão pela qual, dada a ocorrência de fortuito interno, devem ser objetivamente responsáveis pelos danos morais e materiais.

Tempestiva e concedida a gratuidade de justiça (fls. 199), vieram aos autos contrarrazões dos corréus, Picpay (fls. 646/654), Itaú Unibanco (fls. 655/664) e Mercado Pago (fls. 694/704).

É a síntese do necessário.

De início, rejeita-se a preliminar de ilegitimidade passiva suscitado pelo corréu Itaú Unibanco. A

autora imputa-lhe também responsabilidade pelo ocorrido. Segundo entende, falha na prestação de serviço seguro ao não adotar a diligência adequada referente ao procedimento MED para recuperação das quantias perdidas em prol dos estelionatários.

Como se infere da própria argumentação, a matéria é condizente com a análise do mérito da demanda, de modo que com ele deve ser averiguada, especialmente tendo em vista a adoção da teoria da asserção no ordenamento jurídico brasileiro.

Superada a questão preliminar, passa-se à análise do mérito da demanda.

Não merece provimento a apelação.

A autor ajuizou a presente ação buscando a condenação dos apelados ao ressarcimento do valor dos danos materiais e morais decorrentes de fraude da qual fora vítima.

Conforme se infere da inicial, a autora ao crer que realizava investimento divulgado em perfil da rede social Instagram, foi vítima de uma fraude envolvendo duas transações bancárias via PIX e um pagamento de um boleto, totalizando R\$ 13.398,13. Relata que acabou por contratar, devido ao estelionato, empréstimo no valor de R\$ 10.216,49, atualmente, atualizado para o valor de R\$ 13.937,94.

Segundo afirma, o golpe envolveu as seguintes operações financeiras:

1. *PIX: R\$ 500,00 (quinhentos reais) – envolvendo o Segundo Réu (Itau Unibanco S.A) e o Quarto Réu (PicPay Instituição de Pagamento S.A).*
2. *PIX: R\$ 9.898,13 (nove mil oitocentos e noventa e oito reais e treze centavos) – envolvendo a Primeira Ré (Nu Pagamentos S.A) e o Terceiro Réu (Mercado Pago Instituicao de Pagamento Ltda).*
3. *BOLETO: R\$ 3.000,00 (três mil reais) – envolvendo a Primeira Ré (Nu Pagamentos S.A) e o Banco Bari de Investimentos e Financiamentos S.A.*

Percebendo o golpe, realizou um boletim de ocorrência e entrou em contato com os corréus Nu Pagamentos e Itaú Unibanco, nos quais possui contas bancárias, para reaver o valor, o que não surtiu efeito.

Pois bem.

Dispõe a Súmula 479/STJ que a instituição financeira é objetivamente responsável pelas fraudes ocorridas em virtude da falta de hígidez verificada em seus sistemas. A responsabilidade ocorre nos casos em que se verifica a ocorrência de fortuito interno”, ou seja, quando há fragilidade dos sistemas de prevenção e repressão a fraudes utilizados pelos estabelecimentos bancários.

Nestes termos é o enunciado do verbete sumular em referência: “*A instituição financeira responde pelo defeito na prestação de serviço consistente no tratamento*

indevido de dados pessoais bancários, quando tais informações são utilizadas por estelionatário para facilitar a aplicação de golpe em desfavor do consumidor”.

Sendo assim, a questão a se analisar para se concluir pela incidência ou não do enunciado transcrito é a (in)ocorrência de falha sistêmica da instituição financeira. As hipóteses de fortuito externo, portanto, não ensejam a aplicação do entendimento em questão.

É este o caso dos autos.

Ao analisar o episódio narrado na inicial, não vislumbro a existência de nexo de causalidade entre qualquer conduta que se possa atribuir às instituições financeiras apeladas e o evento fraudulento de que adveio o prejuízo suportado pela parte autor.

Aliás, é confesso nos autos o fato de que foi a própria autora quem ofereceu aos fraudadores as duas transferências na modalidade PIX e quem procedeu, de modo espontâneo, ainda que crendo se tratar de negócio legítimo e seguro, com o pagamento do boleto em questão.

Consigne-se que não foram realizadas inúmeras operações no mesmo dia e em sequência de horário, com valores demasiadamente elevados, fato que poderia causar suspeita e justificaria a adoção de mecanismos de segurança pelo banco apelado. Aliás, salienta-se que sequer foi alegada pela autora a violação do perfil de consumo capaz de levantar

suspeitas da parte ré.

Portanto, ao menos formalmente, nada de irregular na operação. A operação tem todas as características de uma transação regular, sendo que, se fosse este o caso (transação regular), não se cogitaria de que o banco haveria de adotar qualquer comportamento distinto daquele que foi adotado no presente caso.

Analisando o cenário que aqui se apresenta, não há dúvidas de que a autora realizou as transferências em virtude da oferta de vantagem pecuniária, assumindo o risco ao realizar negócio firmado com terceiros.

Assim, não se pode imputar aos apelados, diante de transações que possuem as mesmas características de uma transação legítima, a adoção dos procedimentos destinados a conter transações atípicas, que efetivamente se revistam de características indicativas de fraude.

Ademais, há nos autos prova de que foi aberta contestação junto aos bancos corréus a fim de que estes pudesse tomar as medidas cabíveis a fim de tentar bloquear os valores.

Tomadas as medidas cabíveis, identificou-se que os valores já haviam sido removidos das contas dos golpista, o que é extremamente comum no modo de operação de fraudes como essas.

O fato é comprovado pelo corréu Nu

Pagamentos (fls. 25/27 e 581/583). Especialmente o documento de fl. 583 indica a anotação “*Sem saldo*” como resposta para o procedimento de tentativa de recuperação da quantia.

Como citado pela própria autora em suas razões de apelação, a existência de saldo é condição inafastável para a recuperação de valores por meio do procedimento detalhado na Resolução n. 103/2021 do Banco Central:

Art. 41-A. Todas as devoluções realizadas no âmbito do PIX, inclusive aquelas de que trata a Seção II deste Capítulo:

I - pressupõem a existência de recursos suficientes na conta transacional do usuário recebedor, nos termos do contrato mantido com o correspondente participante prestador de serviço de pagamento;

Há ainda a comprovação de que, já no dia 24/01/2023, ou seja, no mesmo dia da consumação do estelionato, os valores já não se encontravam na conta do fraudador. Diante disso, embora o corréu Itaú Unibanco não tenha apresentado documentação específica referente à adoção de medidas relativas à recuperação da quantia, tem-se que certamente seriam inócuas.

Além disso, os corréus Picpay e Mercado Pago demonstraram suficientemente a adoção de padrões satisfatórios para comprovar a autenticidade da abertura de conta, além de bloqueio posterior dos perfis dos golpistas (fls. 565/580). Não é possível que tais instituições sejam responsabilizadas pelas condutas de seus usuários. Desse modo, comprovado nos autos que solicitaram dos beneficiários da fraude a apresentação de documento pessoal, além do fato de

terem sido submetidos a procedimento de biometria facial, inexistente falha na prestação do serviço.

O fato determinante para a concretização do prejuízo foi, de fato, a contribuição da própria vítima, com a realização espontânea das operações financeiras propostas pelos golpistas.

O corréu Picpay, ainda, comprova que a comunicação do golpe se deu de modo tardio. Enquanto a fraude se verificou em 24/01/2023, a instituição só foi comunicada pela autora em 20/06/2023, dificultando a possibilidade de adoção de quaisquer medidas concretas para recuperação da quantia.

Nesse passo, cumpre reconhecer que os bancos apelados Nu Pagamentos e Itaú Unibanco, na qualidade de administradores da conta da autora, apenas realizaram e prestaram os serviços por ela solicitados.

Cabia à autora ser mais diligente e cautelosa ao realizar o negócio jurídico. O tipo de fraude de que foi vítima tem se tornado cada vez mais frequente, sendo que um dos sinais mais comuns é justamente a transferência de valores para conta bancária de titularidade desconhecida, com promessas de altos retornos financeiros ao investidor, o que ocorreu no caso concreto. Ainda assim, a autora, sem questionar o assunto, efetuou espontaneamente a transferência.

A hipótese, então, é de fortuito externo, a afastar a incidência da Súmula 479 do STJ, circunstância que

rompe o nexo de causalidade, permitindo o reconhecimento de culpa exclusiva da vítima. Também o Código de Defesa do Consumidor, sobre o ponto, estabelece em seu art. 14, §3º, inciso II, que *“o fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”*.

Com efeito, as instituições financeiras apeladas não tiveram qualquer participação no negócio ilícito, o que rompe o nexo causal arguido pelo apelante e, por consequência, exclui a sua responsabilidade.

O PIX é caracterizado em especial pela instantaneidade da operação, não havendo que se cogitar que os bancos revertam a transação efetuada espontaneamente sempre que assim requerido pelo correntista.

Por outro lado, a providência que cabia ao apelado promover – Mecanismo Especial de Devolução (MED) –, dependia da existência de valor na conta destinatária.

Em razão disso, é que a contestação junto ao banco Nu Pagamentos demanda rapidez pelo correntista, o que não restou demonstrado no presente caso.

O tema é recorrente neste E. TJSP, que firmou sua jurisprudência neste mesmo sentido, conforme se verifica a partir da leitura dos julgados abaixo colacionados:

“RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação indenizatória por danos materiais e morais. Golpe do falso intermediário. Vendedor e adquirente de veículo enganados por estelionatário. Pagamento da venda

do bem efetuada para conta bancária de titularidade diversa do real vendedor. Falha imputável exclusivamente ao consumidor. Autor que agiu de modo temerário durante as tratativas da negociação. Ausência de demonstração de nexo do dano com as instituições financeiras. Verificação de fortuito externo. Ação improcedente. Sentença mantida. Recurso não provido, com a majoração da verba honorária.” (TJSP, 11ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1007738-17.2020.8.26.068, Rel. Des. Gilberto dos Santos, j. em 07/02/2022). (grifei)

“APELAÇÃO CÍVEL - RESPONSABILIDADE CIVIL COMPRA DE VEÍCULO ANUNCIADO EM SITIO - Autores vítimas de estelionato - Impossibilidade de impor condenação aos réus - Necessidade de os compradores agirem com extrema prudência nesta modalidade de compra - Valor abaixo do mercado Apelo improvido.” (TJSP, 25ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1001301-48.2016.8.26.0278, Rel. Des. Almeida Sampaio, j. em 05/08/2021). (grifei)

“AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. Improcedência da ação. Apelo do autor. ATRIBUIÇÃO DE EFEITO SUSPENSIVO AO RECURSO. Prejudicado. Não configuração dos

requisitos. GOLPE DA VENDA DE VEÍCULO AUTOMOTIVO. TRANSFERÊNCIA VIA PIX A FRAUDADOR. Culpa exclusiva da vítima que exclui a responsabilidade objetiva do banco. Falha na prestação do serviço não caracterizada. Banco que atuou como meio de pagamento. Responsabilidade dos réus afastada. Sentença mantida. Apelação não provida.” (TJSP; Apelação Cível 1000367-22.2023.8.26.0383; Relator (a): JAIRO BRAZIL; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Nhandeara - Vara Única; Data do Julgamento: 29/04/2024; Data de Registro: 30/04/2024) (grifei)

“INDENIZAÇÃO. DANOS MATERIAIS. DANO MORAL. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. OCORRÊNCIA. Contexto probatório a demonstrar a inexistência de falha na prestação dos serviços prestados pelo réu. Autor que depositou voluntariamente na conta de terceiro fraudador soma em dinheiro, sem tomar a cautela de conferir se o negócio que estava realizando era lícito. Culpa exclusiva da vítima caracterizada. Desídia do autor que contribuiu de forma decisiva para a eclosão da fraude a que foi submetido. A incúria do consumidor em não confirmar, de modo efetivo, se a compra do veículo era lícita, foi determinante para a ocorrência do prejuízo reclamado na hipótese.

Tivesse o cuidado de conferir a integridade do negócio, a ação do terceiro fraudador seria inócua. Inexistência de falha da instituição financeira, por aplicação do disposto no artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Sentença de improcedência mantida. Apelação não provida.”
(TJSP; Apelação Cível 1007104-07.2023.8.26.0362; Relator (a): JAIRO BRAZIL; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mogi Guaçu - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/07/2024; Data de Registro: 31/07/2024) (grifei)

Portanto, ante a inexistência de ato ilícito da parte dos apelados, concluo não haver dever de indenização, por danos, devendo ser mantida, pelos mesmos fundamentos, a r. sentença proferida na origem.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, majorando-se os honorários advocatícios para 15% do valor da causa, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, observada a suspensão de exigibilidade prevista no art. 98, § 3º, do Código de Processo Civil.

JOÃO BATTAUS NETO

Relator