



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000406795

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000809-18.2024.8.26.0006, da Comarca de São Paulo, em que é apelante HELENA ALBUQUERQUE DA SILVA, é apelado MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 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, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), GILBERTO FRANCESCHINI E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

MARA TRIPPO KIMURA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO: 3196

APELAÇÃO: 1000809-18.2024.8.26.0006

COMARCA: SÃO PAULO

ORIGEM: FORO REGIONAL VI – PENHA DE FRANÇA – 3ª VARA CÍVEL

JUIZA 1ª INSTÂNCIA: NATALIA CRISTINA TORRES ANTONIO

APELANTE: HELENA ALBUQUERQUE DA SILVA

APELADO: MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS LTDA

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. IMPROCEDÊNCIA. GOLPE. FALSA CENTRAL.

I. CASO EM EXAME

1. Ação declaratória de danos materiais e morais. A autora alega ter sido vítima de fraude ao realizar transferência via PIX após ser induzida por golpistas. A sentença de primeira instância julgou improcedente o pedido, condenando a autora ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios. Recurso da autora.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em determinar se houve falha na prestação do serviço por parte da requerida, que justificaria a condenação ao pagamento de danos morais e materiais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A responsabilidade da fornecedora é objetiva, desde que haja nexo causal entre o serviço prestado e o dano sofrido pelo consumidor, o qual é rompido pela culpa exclusiva da vítima.

4. A autora não adotou os cuidados mínimos esperados, realizando a transação de forma voluntária e sem comprovar a alegada pendência da operação. A ausência de comprovação do horário exato da efetivação do PIX e a narrativa inverossímil da autora reforçam a culpa exclusiva do consumidor.

IV. DISPOSITIVO

5. Recurso desprovido.

Vistos.

Trata-se de ação declaratória de danos materiais e morais, na qual foi proferida sentença com o seguinte dispositivo: “*Ante o exposto, nos termos dos artigos 171, inciso II, do Código Civil e artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, JULGO IMPROCEDENTE a presente ação ajuizada por HELENA ALBUQUERQUE DA SILVA em face de MERCADO PAGO INSTITUICAO DE*

PAGAMENTO LTDA. Condeno a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios que fixo em 10% do valor da causa. Em caso de justiça gratuita, aplica-se a regra do artigo 98§3º do CPC.” (fls. 230/234)

Irresignada, a parte autora interpôs recurso de apelação às fls. 237/247, no qual, em síntese, requer: (a) o reconhecimento da falha na prestação do serviço pela requerida; e (b) a condenação da requerida ao pagamento de danos morais e materiais.

A requerida apresentou contrarrazões às fls. 255/263.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

O recurso é tempestivo e o preparo foi recolhido em valor suficiente, conforme comprovado às fls. 248/249.

É o relatório. Fundamento e decidido.

Da Prestação de Serviços

1 – Narra a autora, em boletim de ocorrência (fls. 28/30) e na petição inicial (fls. 28/30), que recebeu ligação de indivíduos que se passaram por funcionários do Banco Bradesco, os quais informaram que sua conta estaria sendo alvo de tentativa de invasão (hacker). Mediante essa fraude, induziram-na a contratar um empréstimo por meio do aplicativo do banco e a transferir os valores para sua conta no Mercado Pago. De lá, a quantia foi enviada via PIX para um indivíduo identificado como 'Davi Prudente Silva', por meio de chave aleatória, no valor de R\$ 14.320,69 (quatorze mil, trezentos e vinte reais e sessenta e nove centavos), sob o pretexto de que essa operação seria necessária para cancelar um suposto empréstimo que os criminosos estariam tentando efetuar em sua conta no Banco Bradesco.

A autora informa que os números utilizados pelos fraudadores foram: (17) 99744-9388 e (11) 98693-3254.

A relação entre as partes é de consumo. O autor se amolda como consumidor, destinatário final dos serviços disponíveis pela requerida, Fornecedora, nos termos da Súmula 297 do STJ.

Nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade da fornecedora é objetiva, mas fica isenta se houver culpa exclusiva da vítima (art. 14, §3º, II, CDC), o que os elementos do processo

demonstram de maneira inquestionável.

Da análise dos autos, observa-se que a autora não adotou os cuidados mínimos esperados na situação, razão pela qual não se pode imputar responsabilidade ao banco requerido.

No caso em análise, a própria parte autora admite ter realizado a transação objeto da controvérsia. Ela afirma que, na conta que possui junto à requerida, efetuou uma transferência via PIX para um indivíduo identificado como "Davi Prudente Silva", utilizando uma chave aleatória, no valor de R\$ 14.320,69 (quatorze mil, trezentos e vinte reais e sessenta e nove centavos). Ou seja, não houve qualquer invasão de sua conta por terceiros, tendo sido realizada apenas uma única transação, de forma voluntária.

Pois bem.

A autora/apelante sustenta que houve falha na prestação do serviço, alegando que a transferência via PIX teria permanecido "pendente" por cerca de três horas, e que, nesse intervalo, teria solicitado o cancelamento da operação. Para ela, a falha consistiria na omissão da requerida em não cancelar a transação, apesar da suposta pendência.

À fl. 3, a autora apresenta um print do aplicativo que indica a criação da movimentação em 15 de novembro de 2023, às 12h39min, alegando que, dois minutos depois, às 12h41min (conforme print de fl. 33), teria solicitado a devolução dos valores. Afirma ainda que a transação só teria sido concluída às 16h39min do mesmo dia, conforme prints às fls. 36/37.

Entretanto, observa-se que, embora a autora apresente diversos prints do aplicativo com o intuito de sustentar sua tese, não juntou aos autos o comprovante da transferência PIX – documento essencial que comprovaria de forma inequívoca o horário exato da transação, sendo, ademais, prova de fácil obtenção por parte da autora.

Conforme e-mail anexado às fls. 38/39, verifica-se que a transferência foi enviada às 12h41min do dia 15 de novembro de 2023, o que contraria a narrativa da autora de que a operação ficou pendente por horas.

Como bem pontuado na sentença de 1º grau (fls. 230/234), as transferências via PIX são pagamentos instantâneos, conforme dispõe o próprio

Banco Central. Assim, no momento em que a autora realizou a transação, os valores já haviam sido efetivamente transferidos ao beneficiário. A tese de que a operação permaneceu pendente por três horas não se sustenta, sobretudo diante da ausência de comprovação do horário exato da efetivação do PIX – que poderia ter sido demonstrado por meio do comprovante da operação, mas não foi.

Ademais, o e-mail de fls. 38/39 aponta que a transação foi concluída às 12h41min, afastando a alegação de que houve demora ou pendência que possibilitaria a devolução dos valores.

Dessa forma, não se vislumbra nos autos qualquer lastro probatório capaz de ensejar a responsabilização da requerida. A autora recebeu contato de número não oficial do Banco Bradesco e, ainda assim, realizou uma transferência via PIX para uma chave aleatória informada por esse número (17 99744-9388 – fl. 31, print do WhatsApp). A transação teve como beneficiário o banco Onbank Soluções Financeiras S.A., titular da conta Davi Prudente Silva. Tais informações são exibidas antes da confirmação da operação e, por si só, já deveriam ter levantado suspeitas na autora.

Ademais, deveria ter causado estranheza o procedimento descrito que a autora fez: o suposto funcionário do banco Bradesco orientou a autora a contratar um empréstimo, transferir o valor para sua conta no Mercado Pago e, de lá, realizar nova transferência a um terceiro, tudo isso com o argumento de cancelar um suposto empréstimo fraudulento. Ora, tal procedimento é absolutamente inverossímil e desarrazoado.

Não há sequer que se falar em transação atípica, pois a autora não demonstrou que o PIX em questão seria incompatível com seu perfil de consumo – o que poderia ter sido facilmente comprovado com a juntada de extratos bancários dos meses anteriores, mas não o fez.

Assim, com base no que consta nos autos, verifica-se tratar-se de hipótese de culpa exclusiva do consumidor (art. 14, §3º, II, Código de Defesa do Consumidor), que agiu com manifesta imprudência, deixando de adotar as cautelas mínimas exigidas para a realização da transação. Não há, portanto, fundamento jurídico para responsabilizar a instituição financeira requerida.

Nesse sentido:

RESPONSABILIDADE CIVIL – Serviços bancários – Ação declaratória de inexistência de negócio jurídico c.c. indenização por danos moral e material – Golpe da falsa central – "Phishing" - Transações efetuadas pela consumidora após seguir instruções recebidas, por telefone, de fraudador que se passava por falso funcionário do banco – Procedência parcial - Réu que enviou mensagem de alerta acerca de transação suspeita, instruindo a autora a acessar diretamente o aplicativo, preferindo esta, contudo, contatar o 0800 falso indicado na mensagem SMS enviada pelo golpista, ao invés de utilizar os canais oficiais do banco - Vazamento de dados não demonstrado - Inexistência de qualquer conduta comissiva ou omissiva do réu 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 – Nexo causal não configurado – Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ - Improcedência decretada nesta instância recursal – Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1013904-56.2023.8.26.0037; Relator (a): Pedro Ferronato; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Araraquara - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/02/2025; Data de Registro: 24/02/2025) (grifo nosso)

Portanto, a sentença deve ser integralmente mantida.

Quanto aos honorários sucumbenciais 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, em 3%, resultando em 13% sobre a mesma base de cálculo.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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