



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000429518

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008504-37.2024.8.26.0066, da Comarca de Barretos, em que é apelante ÂNGELA CERQUEIRA CASTILHO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 JACOB VALENTE (Presidente sem voto), MARCO PELEGRINI E ALEXANDRE DAVID Malfatti.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

CASTRO FIGLIOLIA

relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 40063

APELAÇÃO Nº: 1008504-37.2024.8.26.0066

COMARCA: BARRETOS

JUIZ: LUIZ FERNANDO SILVA OLIVEIRA

APTE.: ÂNGELA CERQUEIRA CASTILHO

APDO.: MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA

APELAÇÃO – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL JULGADA IMPROCEDENTE – apelante que foi vítima de golpistas – mensagem recebida, pelo aplicativo de Whatsapp, informando que a apelante teria recebido aumento no limite na “função mercado crédito” – alegação da apelante de que transferiu ao golpista o valor de R\$ 3.065,00 para liberação do crédito – mensagem recebida – com a logomarca do apelado – que, aparentemente, foi disparada para números de celulares aleatórios – dados pessoais da apelante que não constam na mensagem – falha na prestação de serviços não evidenciada – ausência de nexo causal – culpa exclusiva da consumidora que não tomou as cautelas necessárias mínimas – hipótese de isenção do artigo 14, II, §3º, do CDC – – sentença mantida nos termos do art. 252 do RITJSP.

Resultado: recurso desprovido.

Vistos.

A presente ação foi assim relatada: “*ANGELA CERQUEIRA CASTILHO, por meio de advogado devidamente constituído, ajuizou AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS contra MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA, qualificada nos autos, alegando os seguintes fatos: 1. A autora foi vítima de um golpe no qual acreditava estar falando*

com um funcionário da ré e realizou um pagamento no valor de R\$ 3.065,00; 2. A autora entrou em contato com a ré visando bloquear ou reaver a quantia, porém não obteve êxito. Sob tais fundamentos, requereu a procedência da pretensão para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$3.065,00, e condenar também no pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$16.944,00. Protestou por provas, valorou a causa e juntou documentos (fls. 7/18). A ré apresentou contestação (fls. 26/36) arguindo, preliminarmente, ilegitimidade passiva. No mérito, impugnou os fatos alegados na inicial, bem como os pedidos elencados. Requereu a total improcedência da pretensão e juntou documentos (fls. 37/204). Réplica (fls. 209/212).”.

A ação foi julgada improcedente. A autora foi condenada no pagamento das despesas processuais e dos honorários advocatícios fixados em 10% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade da justiça. A sentença se encontra a fls. 213/217.

Inconformada, a autora interpôs apelação (fls. 220/224). Em apertada síntese, alegou que foi vítima de golpe de pessoa que se passou por preposto do apelado. O fraudador, por mensagem do aplicativo Whatsapp, disse que seu limite do cartão seria aumentado e, para isso, a apelante deveria efetuar um depósito de R\$ 3.065,00. Ela o fez. Alegou que era responsabilidade do banco detectar fraudes. O dano moral se patentou. Pediu a procedência dos “*pedidos autorais*”. Isso inclui o pedido de devolução do valor depositado para o golpista, bem como condenação do apelado no pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 16.944,00. Para os fins especificados, pugnou pelo provimento do recurso.

Em resposta (fls. 228/238), o apelado basicamente pediu que o recurso fosse desprovido.

Não houve oposição ao julgamento em sessão virtual.

É a síntese necessária.

O recurso foi interposto no prazo e é isento de preparo porque a apelante é beneficiária da justiça gratuita. Dessa forma, comporta conhecimento.

A questão foi assim decidida na origem: “*A matéria de fato e de direito já está comprovada por documentos, razão pela qual passo ao julgamento antecipado do feito. Com base no princípio da primazia da resolução de mérito*

consagrado no art. 488 do Código de Processo Civil, deixo de analisar as preliminares arguidas, passando, desde já, à análise do mérito, que será favorável a parte requerida. No mérito a pretensão é improcedente. Denota-se dos fatos narrados que houve culpa exclusiva da autora, que não se cercou das cautelas necessárias antes de efetuar a transferência de valores, através de pix, para conta de terceiros. Verifica-se pelo documento acostado às fls. 17/18 que o beneficiário do pagamento é pessoa física estranha ao presente feito. Nesse contexto, constata-se que não houve falha na prestação de serviços prestados pelo réu, mas sim desatenção da parte autora que efetuou transferência de quantia para supostamente aumentar seu limite de cartão. É sabido que fraudadores utilizam-se do poder de persuasão para aplicar golpes, todavia cabia ao autor, antes de efetuar a transferência de quantia para pessoa física, cercar-se de cuidados necessários para tal ato. Sendo assim, constata-se que não houve falha na prestação de serviços pelo réu, tampouco fortuito interno, mas sim desatenção do cliente. Não há como responsabilizar o réu por atos fraudulentos realizados por terceiros desconhecidos, os quais, ao que tudo indica, não possuem qualquer relação com o mesmo. Deste modo, não se encontrando presentes os requisitos autorizadores para responsabilizar a instituição financeira requerida pelos prejuízos de cunho material ou moral alegado pela parte autora, nos termos do disposto no artigo 14, § 3º, inc. II, da Lei nº 8.078/90. Sobre o tema: (...). III – DISPOSITIVO Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTE a pretensão deduzida na inicial, e extinto o processo com resolução de mérito, com fundamento no art. 487, inciso I, do CPC.”.

A r. sentença deve ser mantida por seus próprios fundamentos, os quais ficam adotados como razão de decidir, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste tribunal, de seguinte teor: “*Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando suficientemente motivada, houver de mantê-la*”.

Diga-se que o STJ entendeu válida a disposição, ao reconhecer “*a viabilidade de órgão julgador adotar ou ratificar o juízo de valor firmado na sentença, inclusive transcrevendo-a no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação do decisum*” (REsp. 662.272/RS, 2ª Turma, Rel. Min. João Otávio de Noronha; REsp, 641.963/ES, 2ª Turma, Rel. Min. Castro Meira,

REsp. 592.092/AL, 2ª Turma, Rel. Min. Eliana Calmon e REsp. 265.534/DF, 4ª Turma – Rel. Min. Fernando Gonçalves).

Ao que constou da r. sentença, agregam-se os seguintes argumentos.

À hipótese incide o Código de Defesa do Consumidor. Nesse sentido, a responsabilidade dos prestadores de serviço é objetiva, nos termos do artigo 14 do diploma legal citado, apenas podendo ser elidida nas hipóteses previstas no § 3º:

“§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.

Não obstante seja de consumo a relação, a responsabilidade do evento é exclusiva da apelante. Não há falha na prestação de serviços pelo apelado que em nada contribuiu para o evento. Assim, tampouco há que se falar em responsabilidade da empresa pelos danos dito sofridos pela apelante.

É incontroverso que a apelante foi vítima de golpistas. Ela recebeu, pelo aplicativo do Whatsapp, mensagem que supostamente teria sido enviada por preposto do apelado. A mensagem – com logomarca do apelado – possuía o seguinte teor: *“Olá, PREZADO CLIENTE! Parabéns, você acaba de ser selecionado para receber aumento de limite na função mercado crédito, no valor de R\$ 8.500,00, para utilizar como quiser. (...)”* (fls. 16).

A apelante alegou que lhe foi exigido um depósito de R\$ 3.065,00 para liberação do referido crédito. E ela o fez.

Verifica-se que, na mensagem, não consta nenhum dado pessoal da apelante – nome ou número do contrato celebrado entre as partes, por exemplo. Aparentemente a mensagem foi disparada de forma genérica pelos golpistas à números aleatórios de celular. Nada há nos autos que indique que houve falha da apelante em permitir eventual acesso a dados da apelante. Note-se que, na mensagem colacionada, não consta a alegada solicitação para depósito de valor para liberação do crédito oferecido.

Apesar de competir às instituições financeiras a adoção de medidas eficientes para assegurar a segurança de seus sistemas com o escopo de evitar a perpetração de fraudes contra seus clientes – e contra os consumidores por equiparação –, no caso dos autos a empresa em nada contribuiu para o ocorrido.

Dispõe o artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor: “*o fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.*”. Essa é justamente a hipótese dos autos. No que concerne à empresa, não há a prática de qualquer ato – comissivo ou omissivo – que contribuisse para a perpetração do golpe em desfavor da apelante. Por isso, inevitável que se conclua sobre a ausência de nexo causal entre qualquer conduta da empresa e o relatado pela apelante. Corolário, não há responsabilidade.

Nesse sentido – da inexistência de responsabilidade do prestador de serviço – de se verificar os seguintes julgados deste tribunal:

“AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES C.C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS Alegação de falha na prestação dos serviços bancários Autores que depositaram quantias em contas bancárias de terceiros fraudadores, após caírem golpe de anúncio de venda de motocicleta na internet Pretensão de condenação do banco réu à restituição dos numerários transferidos, bem assim ao pagamento de indenização por danos morais Sentença de improcedência Insurgência dos autores Descabimento Hipótese em que os prejuízos decorreram de culpa exclusiva do consumidor e de terceiros, nos termos do art. 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor Operações que foram realizadas pelo próprio consumidor mediante a utilização de caixa eletrônico Circunstâncias dos autos que denotam que os autores não tomaram cautelas mínimas para se certificar da idoneidade da operação - Ausência de responsabilidade da instituição financeira Precedentes do E. TJSP - RECURSO NÃO PROVIDO” (Apelação n. 1007593-55.2020.8.26.0554; 11ª Câmara de Direito Privado; Des. Rel. Renato Rangel Desinano;

j. 8/1/2021);

“CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR Ação declaratória de quitação de contrato c.c. indenizatória por danos morais Pagamento de boleto falso Forma de obtenção do boleto não esclarecida Pagamento direcionado para conta de terceiros Ausência de indícios da participação de funcionários da empresa Falta de nexo causal Culpa exclusiva do consumidor que não tomou as cautelas necessárias: O pagamento de boleto falso por consumidor não pode ser imputado à instituição financeira, quando não esclarecida a forma de obtenção do boleto, quando não demonstrado o nexo entre a atividade da empresa e o ilícito ocorrido, sobretudo na hipótese de não restar demonstrada a participação de seus funcionários, amoldando-se a situação à excludente decorrente da culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, prevista no inciso II, §3º, do artigo 14, do CDC. RECURSO NÃO PROVIDO” (TJSP; Apelação Cível 1004329-53.2019.8.26.0590; Relator (a): Nelson Jorge Júnior; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Vicente - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/01/2021; Data de Registro: 22/01/2021).

Corolário, é a manutenção da sentença.

Em razão da sucumbência recursal integral da apelante, com fundamento no art. 85, §§ 2º e 11 do CPC, os honorários advocatícios devidos ao procurador do apelado são majorados para 15% do valor atualizado da causa. A referida quantia é adequada para remunerar a atuação do profissional nesta sede.

Relembre-se que a apelante está dispensada do pagamento das verbas que lhe competiram, salvo se cessados, no quinquênio, os motivos que deram ensejo à concessão da gratuidade da justiça a ela.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Nesses moldes, **nega-se provimento ao recurso.**

CASTRO FIGLIOLIA

Relator