



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000446987

A C Ó R D ã O

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1004464-52.2023.8.26.0452, da Comarca de Piraju, em que é apelante AMANDA SOARES DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO XP S.A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da(o) 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 da Relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Excelentíssimos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente sem voto), CASTRO FIGLIOLIA E MARCO PELEGRINI.

São Paulo, 8 de maio de 2025

(assinatura digital)

SANDRA GALHARDO ESTEVES

Desembargadora – Relatora.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Voto nº 40.461

Apelação Cível nº 1004464-52.2023.8.26.0452

Comarca de Piraju / 1ª Vara Cível

Juiz(a): Luís Mauricio Sodré de Oliveira

Apelante(s): Amanda Soares de Oliveira

Apelado(a)(s): Banco XP S/A

CONTRATO BANCÁRIO. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. AUTORA QUE ALEGA TER SIDO VÍTIMA DO “GOLPE DO PIX”. FRAUDE PRATICADA FORA DO AMBIENTE BANCÁRIO E DE OPERAÇÕES CORRELATAS. NEXO DE CAUSALIDADE. INOCORRÊNCIA. CASO FORTUITO EXTERNO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. MANUTENÇÃO. Da narrativa dos fatos, não se conclui pela presença de nexo de causalidade. Isto porque, não obstante o pagamento realizado junto à conta digital mantida pela “golpista” na instituição financeira, verdade é que não se vislumbra qualquer ingerência do réu, tratando-se de delito praticado fora do ambiente bancário e das operações correlatas. Diversamente do que ocorre quando fraudadores fazem uso da conta da vítima para realizar transações, no caso concreto, a autora livremente efetuou compra de produtos ofertados por contato via aplicativo “WhatsApp”, fazendo o pagamento sem antes conferir a legitimidade da representante da empresa vendedora, que mantinha conta no banco réu. Inteligência da Súmula 479 do STJ e do Enunciado nº 14, aprovado pela Colenda Turma Especial da Subseção II de Direito Privado deste Tribunal de Justiça.

Apelação não provida.

Vistos,

1. Trata-se de recurso de apelação interposto por AMANDA SOARES DE OLIVEIRA contra a r. sentença (fls. 120/130), que julgou improcedentes os pedidos formulados na ação de reparação de danos materiais e morais movida em face de BANCO XP S/A.

Alega a autora, em suma, que foi vítima do “golpe do pix”, sofrendo prejuízo decorrente da inércia do réu, que não logrou bloquear os recursos recebidos em conta corrente mantida pela golpista. Argumenta



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

que deve ser aplicada a inversão do ônus probatório (art. 6º, VIII, CDC), cabendo ao recorrido demonstrar a regularidade na abertura da conta de depósito da golpista, o que não ocorreu. Portanto, a falta de verificação atrai a responsabilidade objetiva do apelado, diante da conduta omissiva. Entende que constituiu “*error in iudicando*” a conclusão de que se trata de caso fortuito externo. Requer o provimento do recurso, com inversão do julgado (fls. 133/142).

O réu ofereceu contrarrazões (fls. 146/154).

Houve oposição ao julgamento pelo Plenário Virtual pela ré (fls. 158).

É o relatório do essencial.

2. De início, anota-se que, em que pese o expresse requerimento de julgamento presencial por parte do réu, é possível o julgamento virtual deste recurso, uma vez que o resultado do julgamento não acarreta qualquer prejuízo a ele (réu).

A autora narra que exerce a atividade de biomédica e, no dia 26/03/2023, uma suposta representante da clínica “Dental SP Hoff”, de nome “Fabiana Paciolo dos Santos”, entrou em contato por aplicativo “WhatsApp”, ofertando matéria-prima para o desempenho de sua atividade laboral. Diz que efetuou a compra dos produtos, no total de R\$ 2.550,00, com pagamentos via transferência na modalidade “pix”, de R\$ 510,00, R\$ 1.940,00 e R\$ 100,00, em conta mantida junto ao réu pela então representante da clínica. Afirma que após o envio dos valores, “Fabiana” deixou de prestar atendimento, bloqueando seu contato e, evidentemente, não enviou os produtos adquiridos. Diante disso, a autora lavrou boletim de ocorrência perante a autoridade policial, além de procurar a agência bancária para valer-se da ferramenta MED – Mecanismo Especial de Devolução. Todavia, os valores já não estavam mais disponíveis em sua conta. Entende que houve falha na prestação de serviços da instituição financeira, citando o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e a Súmula 479 do STJ. Requer o ressarcimento do valor indevidamente pago, além da condenação do réu ao pagamento de danos morais.

Contestação às fls. 50/63.



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

O nobre magistrado “a quo” entendeu que “no caso concreto, a boa-fé objetiva da parte ré, a inexistência de defeito na prestação de serviço, fato exclusivo de terceiro e fortuito externo, de modo que, é forçoso reconhecer, que a improcedência dos pedidos é medida que se impõe. Frise-se por fim que a vida em sociedade impõe um grau de diligência mínimo por parte dos respectivos membros, o que não aconteceu na hipótese em concreto pela parte autora. Assim, a improcedência é medida que se impõe. Ante o exposto, JULGA-SE IMPROCEDENTE o pedido formulado. CONDENA-SE a parte postulante ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como de honorários de advogados, fixados em 10% do valor atribuído à causa, com observância do disposto no artigo 98, p. 3º, do CPC. Em consequência, JULGA-SE EXTINTO o processo, com resolução do mérito, com base no artigo 487, inciso I, do CPC” (fls. 129/130).

Decide-se.

Com efeito, o chamado risco da atividade não inclui a ação criminosa praticada por terceiros fora do estabelecimento bancário.

“In casu”, a autora diz que fora vítima do chamado “golpe do pix”, imputando responsabilidade ao banco réu.

Todavia, da narrativa dos fatos não se conclui pela presença de nexo de causalidade. Isto porque, não obstante o pagamento realizado junto à conta digital mantida pela “golpista” na instituição financeira, verdade é que não se vislumbra qualquer ingerência do réu, tratando-se de delito praticado fora do ambiente bancário e das operações correlatas.

Diversamente do que ocorre quando fraudadores fazem uso da conta da vítima para realizar transações, no caso concreto, a autora livremente efetuou compra de produtos ofertados por contato via aplicativo “Whatsapp”, fazendo o pagamento sem antes conferir a legitimidade da representante da empresa vendedora, que mantinha conta no banco réu.

Em se tratando de montante considerável, caberia à autora adotar as devidas cautelas para concretização da operação e, assim agindo, assumiu o risco dos danos suportados.

Na hipótese, deve se atentar ao enunciado da Súmula 479 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

No mesmo raciocínio, segue o Enunciado nº 14, aprovado pela Colenda Turma Especial da Subseção II de Direito Privado, em sessão realizada aos 22 de setembro de 2022, DJe de 17 de outubro de 2022: “*Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ*”.

Nesse passo, lamentavelmente, houve culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, a eximir a responsabilidade do réu pelos danos causados ao autor (art. 14, § 3º, II, CDC).

A propósito, esta Casa já emanou precedentes:

AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS – COMPRA DE PRODUTO ANUNCIADO EM PLATAFORMA DIGITAL – PAGAMENTO REALIZADO FORA DOS CANAIS OFICIAIS – GOLPE COMETIDO POR TERCEIRO (ESTELIONATO) – ASSUNÇÃO DO RISCO – AUSÊNCIA DE NEXO CAUSAL ENTRE O DANO E OS SERVIÇOS PRESTADOS PELAS RÉS – CONFIGURAÇÃO DAS EXCLUDENTES DE RESPONSABILIDADE PREVISTAS NO ART. 14, §3º, I E II (CULPA EXCLUSIVA DE TERCEIRO E DA VÍTIMA) DO CDC - AÇÃO IMPROCEDENTE – SENTENÇA MANTIDA. APELAÇÃO DESPROVIDA (TJSP; **Apelação Cível 1001805-91.2024.8.26.0369; Relator (a): Andrade Neto; Órgão Julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Foro de Monte Aprazível - 1ª Vara; Data do Julgamento: 15/04/2025; Data de Registro: 15/04/2025)**

APELAÇÃO CÍVEL – Prestação de serviços – Compra e venda de bem móvel (ensiladeira com motor a gasolina) em plataforma digital de E-Commerce (Comércio eletrônico ou virtual) – Tutela cautelar em caráter antecedente, com pedido de reparação de dano material (reembolso) – Produto não entregue e valor estornado pela ré – Autor que, em momento posterior, recebeu ligação de terceiro que se identificou como preposto da demandada (Mercado Livre) e ofertou oportunidade para se dar continuidade à compra, tendo então sido realizado novo pagamento via PIX, com nova chave então informada – Negociação e pagamento que foram realizados em ambiente externo ao serviço da plataforma ré, direcionado o valor financeiro para terceiro fraudador – Ausência de conduta diligente do autor – Culpa exclusiva da vítima a afastar a



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

responsabilidade da fornecedora do serviço – Exegese do artigo 14, § 3º, do Código Consumerista (Lei nº 8.078/90) – Ação julgada procedente – Sentença reformada em parte, para afastar a condenação imposta às corréis Mercado Livre e Mercado Pago, mantida a procedência com relação ao corréu Leonardo, para quem foram os valores transferidos – Recurso da ré parcialmente provido para tal fim.

(TJSP; Apelação Cível 1013989-57.2023.8.26.0032; Relator (a): Ana Luiza Villa Nova; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araçatuba - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/04/2025; Data de Registro: 08/04/2025)

3. Em face do exposto, nega-se provimento ao recurso. Levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal, os honorários advocatícios, arbitrados em 10% sobre o valor da causa ficam majorados para 15% sobre a mesma base de cálculo.

(assinatura digital)

SANDRA GALHARDO ESTEVES

Desembargadora – Relatora.