



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001297166

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000680-70.2025.8.26.0493, da Comarca de Regente Feijó, em que é apelante JULIA GONÇALVES SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO DO BRASIL S/A, PROTOTYPE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS S.A., BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A e MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (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 JAMES SIANO (Presidente sem voto), FLÁVIO PINELLA HELAEHIL E LUIZ ARCURI.

São Paulo, 15 de dezembro de 2025.

SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Processo nº 1000680-70.2025.8.26.0493

Comarca: Regente Feijó

Apelante: JULIA GONÇALVES SILVA

Apelados: BANCO DO BRASIL S/A, PROTOTYPE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS S.A., BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A e MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA.

Juiz(a): Dr(a). Marcel Pangoni Guerra

Voto nº : 00.212

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RECURSO DESPROVIDO. 1. Apelação contra sentença que julgou improcedentes os pedidos de indenização por danos materiais e morais decorrentes de fraude em transferências via PIX. A autora alega responsabilidade objetiva das instituições financeiras por falha nos deveres de segurança e cautela. 2. A questão em discussão consiste em verificar a responsabilidade civil das instituições financeiras pelos danos sofridos pela apelante, considerando se houve falha na prestação dos serviços bancários ou se o evento decorreu de culpa exclusiva da vítima e de terceiro, configurando fortuito externo. 3. A relação jurídica é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor. Contudo, a responsabilidade objetiva não implica acolhimento automático das pretensões, sendo necessário demonstrar o nexo de causalidade e a ausência de excludentes de responsabilidade. 4. As operações foram realizadas voluntariamente pela apelante, que utilizou suas credenciais bancárias e não tomou as cautelas devidas ao efetivar as transações, caracterizando culpa exclusiva da vítima, o que afasta o dever de indenizar. 5. Recurso desprovido.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença proferida nos autos da Ação de Indenização por Danos Materiais e Morais.

O magistrado de primeiro grau, Doutor Marcel Pangoni Guerra, julgou improcedentes os pedidos formulados na inicial. Em sua fundamentação, reconheceu a ocorrência de fraude e o prejuízo sofrido pela Autora, entendendo, contudo, pela inexistência de responsabilidade das instituições

financeiras, uma vez que as operações foram realizadas voluntariamente pela própria demandante, mediante uso de senha pessoal e dispositivo autorizado. O juízo *a quo* aplicou ao caso a excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, caracterizando o evento como fortuito externo decorrente de culpa exclusiva da vítima e de terceiros. Consignou, ainda, que os bancos agiram na tentativa de bloqueio de valores assim que notificados, não obtendo êxito em razão do lapso temporal e da imediata retirada do numerário pelos fraudadores.

Sustenta a apelante que a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva e que o caso configura fortuito interno, conforme a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Alega que, embora tenha realizado as transferências de forma autônoma, houve falha das recorridas no cumprimento dos deveres de segurança e cautela, inclusive na abertura de contas utilizadas por estelionatários. Argumenta que as instituições não aplicaram corretamente o Mecanismo Especial de Devolução (MED), limitando-se a uma única tentativa de bloqueio, quando deveriam ter realizado múltiplos bloqueios por até noventa dias. Invoca a teoria da perda de uma chance e do desvio produtivo do consumidor, requerendo a reforma da sentença para condenar os Réus à restituição do valor de R\$ 1.728,42 e ao pagamento de indenização por danos morais.

Em contrarrazões, o Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda. defendeu a manutenção da sentença, alegando ausência de nexo causal e culpa exclusiva da vítima, ressaltando que a conta recebedora não possuía saldo para recuperação no momento da denúncia.

O Banco do Brasil S.A., por sua vez, reiterou em suas contrarrazões a preliminar de ilegitimidade passiva e, no mérito, sustentou a regularidade das transações realizadas mediante senha pessoal, caracterizando culpa exclusiva da consumidora ou de terceiro, o que afasta o dever de indenizar.

O Banco Santander (Brasil) S.A. apresentou contrarrazões argumentando que não houve falha na prestação do serviço, pois a operação foi realizada fora da rede bancária (via engenharia social) e autorizada pela cliente,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

configurando fortuito externo. Afirmou ainda ter auxiliado na tentativa de recuperação via MED, recuperando parcialmente o valor de R\$ 0,38, dada a ausência de fundos na conta destinatária.

A Prototype Instituição de Pagamento S.A., em suas contrarrazões, pugnou pelo desprovimento do recurso, reforçando a tese de culpa exclusiva da vítima que, induzida por terceiro, realizou voluntariamente a transferência, rompendo o nexo de causalidade.

Houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Rejeito a oposição manifestada pela advogada da parte autora (fl. 553), tendo em vista que foi apresentada de intempestivamente. O ato de fl. 546, nesse sentido, tornou público que, em conformidade com a Resolução CNJ nº 591/2024, eventual oposição ao julgamento virtual deveria ser feito por meio eletrônico, em até 48 horas antes do início da sessão.

Ademais, não obstante o pedido da parte apelada/requerida ter sido tempestivo, entendo cabível a realização do julgamento virtual, considerando a inexistência de prejuízo à defesa da parte. O resultado deste recurso aproveita justamente à opoente, como se verá adiante.

Afasto a preliminar de ilegitimidade passiva. A legitimidade deve ser verificada a partir da narrativa da petição inicial, aplicando-se a teoria da asserção. Alegando a parte autora que possui pretensão resistida em face da ré, esta é parte legítima para figurar no polo passivo.

No mérito, o recurso não comporta provimento.

A controvérsia diz respeito à responsabilidade civil das instituições financeiras recorridas pelos danos materiais e morais suportados pela apelante, decorrentes de transferências via PIX realizadas no contexto de golpe

perpetrado via aplicativo de mensagens, sob a promessa de necessidade de pagamento de "*taxas de segurança*" para proteção de dados em plataforma de vendas. Cinge-se a questão a verificar se houve falha na prestação dos serviços bancários, notadamente quanto aos mecanismos de segurança e cautela na abertura de contas e no bloqueio de valores, ou se o evento decorreu de culpa exclusiva da vítima e de terceiro, configurando fortuito externo.

De início, impende destacar que a relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo, aplicando-se as disposições do Código de Defesa do Consumidor, conforme o enunciado da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça. Contudo, a incidência da legislação consumerista e a responsabilidade objetiva dos fornecedores de serviço não implicam, por si sós, o acolhimento automático das pretensões da consumidora, sendo imprescindível a demonstração do nexo de causalidade entre a conduta da instituição financeira e o dano alegado, bem como a ausência de excludentes de responsabilidade.

No caso em apreço, a narrativa fática e os documentos colacionados aos autos demonstram, de forma inequívoca, que as operações contestadas foram realizadas pela própria apelante. Conforme constou do relatório da sentença e das próprias razões recursais, a autora, após anunciar um produto na plataforma "*Enjoei*", foi contatada por terceiro estelionatário e, acreditando na veracidade de informações falsas, efetuou voluntariamente transferências via PIX.

A apelante admite expressamente que realizou as transações de forma autônoma, utilizando-se de suas credenciais bancárias e senhas pessoais. Tal circunstância evidencia que não houve falha interna nos sistemas de segurança dos bancos recorridos, tampouco violação de dados ou acesso indevido por terceiros às contas da autora. O que ocorreu, infelizmente, foi o sucesso de uma fraude baseada em engenharia social, na qual a vítima é manipulada psicologicamente a entregar valores ao criminoso.

Nesse contexto, incide a excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, que afasta o dever de indenizar quando comprovada a culpa exclusiva do consumidor ou de

terceiro.

Cumpra observar, ademais, que as operações realizadas - nos valores de R\$ 752,27, R\$ 199,99 e R\$ 775,66 - ostentam montantes que não se revelam exorbitantes ou manifestamente incompatíveis com as transações habituais de uma pessoa física média. Da análise dos autos, não se verifica qualquer discrepância gritante que obrigasse os sistemas de monitoramento das instituições financeiras a realizarem o bloqueio preventivo imediato por suspeita de fraude no momento da emissão. As transações foram autenticadas corretamente, com os dispositivos de segurança exigidos (senha, token/biometria), o que confere aparência de legitimidade às operações perante o banco.

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, consolidada na Súmula 479, estabelece que "*as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*". O caso em apreço, todavia, configura fortuito externo. O dano não decorreu de risco inerente à atividade bancária, mas sim de fato alheio à administração dos bancos, consubstanciado na conduta ardilosa de terceiros e na falta de cautela da própria apelante.

A justificativa apresentada pelos golpistas para a realização dos pagamentos era genérica ("*taxa de segurança*" para fins de "*proteção de dados*") e, ao que tudo indica, não estava prevista em qualquer página da plataforma "*Enjoei*", com a qual a requerente acreditava tratar. A autora, ademais, não verificou a idoneidade das solicitações recebidas via aplicativo de mensagens antes de efetivar as transferências para pessoa física desconhecida (Giselle de Souza Figueiredo, e não a empresa "*Enjoei*"), sendo que a maior parte delas foi feita em valores distintos daqueles mencionados pela suposta atendente na conversa de fls. 20/34. E a transferência PIX efetivamente realizada na quantia correspondente à suposta taxa incluída indicação de que "*Este Pix é crédito em PLATAFORMA DE JOGOS*" (fl. 37).

No tocante à alegação de falha na aplicação do Mecanismo Especial de Devolução (MED) e na abertura das contas receptoras, melhor sorte



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

não assiste à recorrente. Extrai-se dos autos que as instituições financeiras, tão logo notificadas, procederam à análise e tentativa de bloqueio dos valores. O Mercado Pago esclareceu que a conta não possuía saldo para recuperação no momento da denúncia, tendo o fraudador retirado o numerário imediatamente, e a Prototype informou por e-mail que a destinatária dos valores já não era mais sua cliente, tendo o pedido de reembolso sido realizado de forma não imediata. O Banco Santander logrou recuperar apenas R\$ 0,38, em razão da inexistência de fundos na conta de destino, e o Banco do Brasil informou que realizou todos os procedimentos de acordo com os normativos vigentes, destacando que, não obstante o acionamento do MED de forma concomitante à contestação das transferências, não houve recuperação do valor.

A responsabilidade das instituições receptoras limita-se à conferência formal dos dados para abertura de conta e ao acionamento dos mecanismos de segurança quando detectada movimentação atípica ou mediante denúncia, não sendo garantidoras universais da idoneidade moral de seus correntistas ou do destino que estes dão aos valores recebidos. E, no caso, própria autora deu causa ao evento danoso ao agir sem as cautelas necessárias, realizando transferências para terceiros estranhos à relação negocial que pretendia travar, caracterizando sua culpa exclusiva, o que rompe o nexo de causalidade e isenta as instituições financeiras de responsabilidade civil.

Diante do exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

Em razão do trabalho recursal acrescido, majora-se a verba honorária de 10% para 11% sobre o valor da causa (§ 11, do art. 85, do CPC/15), observada a gratuidade de justiça.

Consideram-se, desde já, prequestionadas todas as matérias, sendo desnecessária a oposição de embargos de declaração para esse fim.

SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Relator