



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000134014

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001723-34.2025.8.26.0625, da Comarca de Taubaté, em que são apelantes CLAYTON GALVÃO DE FRANÇA e TALITA APARECIDA SILVA BENTO, são apelados RECARGAPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA., APM DESMANCHE E COMERCIO DE PEÇAS USADAS LTDA e ITAÚ UNIBANCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª 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 CARLOS ABRÃO (Presidente) E LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL.

São Paulo, 25 de fevereiro de 2026.

THIAGO DE SIQUEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



VOTO Nº 63.060

APELAÇÃO Nº 1001723-34.2025.8.26.0625

COMARCA DE TAUBATÉ

APTES.: CLAYTON GALVÃO DE FRANÇA E TALITA APARECIDA SILVA BENTO

APDOS.: RECARGAPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA., ITAÚ UNIBANCO S/A E APM DESMANCHE E COMERCIO DE PEÇAS USADAS LTDA.

Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos materiais e morais – Improcedência – Compra de produto por meio de aplicativo de troca de mensagens “Whatsapp” – Negociação e transferência de valor via PIX feita diretamente pelos autores com o suposto vendedor – “Golpe do falso intermediador” – Transferência feita pelos autores para terceiros desconhecidos – Alegação de que os réus faltaram com o dever de segurança por permitir o envio dos valores que não se sustenta – Ausência de falha na prestação dos serviços das instituições financeiras – Empresa vendedora que não participou do ilícito, mas teve seu nome vinculado pelos golpistas – Fortuito externo – Autores que não tomaram as cautelas necessárias – Ausência de nexos causal – Excludente de responsabilidade – Art. 14, § 3º, II, do CPC – Sentença mantida – Recurso dos autores improvido.

A r. sentença (fls. 417/423), proferida pelo douto Magistrado Hélio Aparecido Ferreira de Sena, cujo relatório se adota, julgou improcedente a presente ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos materiais e morais ajuizada por CLAYTON GALVÃO DE FRANÇA e TALITA APARECIDA SILVA BENTO contra RECARGAPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA., ITAÚ UNIBANCO S/A e APM DESMANCHE E COMERCIO DE PEÇAS USADAS LTDA., condenando os autores ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor atualizado da causa.

Irresignados, apelam os autores, sustentando, em breve síntese, que a relação é de consumo e que todos os integrantes da cadeia (todos os réus) respondem solidariamente, conforme o CDC,

especialmente diante da responsabilidade objetiva e do dever de segurança violado pela falha sistêmica que permitiu a fraude. Defendem que a sentença estaria equivocada ao afastar a responsabilidade dos fornecedores, ignorando a incidência no caso da Súmula 479 do STJ, a necessidade de inversão do ônus da prova e a comprovação do nexo causal e do dano. Além disso, alegam que houve clara falha na prestação de serviços, gerando dano moral, inclusive pelo desvio produtivo do consumidor, e a não restituição do valor indevidamente pago pelos consumidores configura enriquecimento ilícito. Por isso, postulam pela reforma da r. sentença com o decreto de procedência da ação (fls. 427/438).

Recurso recebido e respondido pelos apelados, acusando preliminar de não conhecimento do recurso pelo corrêu Itaú, por ausência de impugnação específica da sentença (fls. 447/454, 455/464 e 465/471).

É o relatório.

A preliminar de não conhecimento do recurso arguida pelo banco réu em contrarrazões deve ser rejeitada, uma vez que as razões recursais apresentadas pelos autores são suficientes para atacar a fundamentação da r. sentença recorrida, porquanto reitera os motivos pelos quais entende que sua pretensão merece ser integralmente acolhida, demonstrando seu interesse na reforma da r. sentença recorrida apresentando coerentes razões, por conseguinte, de recorrer dessa decisão. Preenche, portanto, em linhas gerais, os requisitos previstos nos art. 1.010 do CPC, para ensejar o seu conhecimento.

No mais, conforme relatado em sentença, os autores ingressaram com a presente ação alegando, em síntese *que adquiriu da ré APM, através uma atendente dela chamada Priscila, um motor da marca Hyundai, pelo valor de R\$ 6.000,00. A transação foi efetuada por intermédio da ré RECARGAPAY e através de cartão de crédito operado pelo réu ITAÚ. Continua a narrativa no sentido de que, após a compra, não houve a confirmação do pagamento pela vendedora, tampouco a entrega do produto, o que a levou a acionar os réus RECARGAPAY e ITAÚ para cancelar a transação e obter a restituição dos valores pagos, sem, contudo, obter qualquer providência. Com isso, requereu a condenação das rés à devolução dos valores pagos, bem como no pagamento de indenização por danos*

materiais e morais. Pleiteou, ainda, a antecipação da tutela para o imediato cancelamento da compra realizada (fls. 01/18).

Contestação: a ré RECARGAPAY contestou nas fls. 96/117, levantando preliminar de ilegitimidade passiva. No mérito, sustentou a inexistência de responsabilidade pelo alegado ilícito, atribuindo a culpa exclusiva à parte autora e a terceiros fraudadores, uma vez que a requerente teria, por sua livre e espontânea vontade, realizado pagamentos a terceiros estranhos sem qualquer participação da empresa no resultado lesivo. Argumentou que a parte autora não adotou as cautelas necessárias, oferecendo condições para a realização da fraude ao autorizar pagamentos a pessoas desconhecidas, sem verificar a veracidade dos fatos. Sustentou, por fim, a ausência de nexo de causalidade entre os serviços prestados pela requerida e o dano alegado, afastando sua responsabilidade civil e, conseqüentemente, o pedido de indenização.

O réu ITAU contestou nas fls. 198/209, levantando preliminar de ilegitimidade passiva. No mérito, sustentou que atendeu à solicitação do autor dando início ao procedimento de chargeback por desacordo comercial e promoveu o estorno provisório, tendo o autor solicitado que esse saldo fosse para sua conta corrente, ensejando o lançamento na fatura de maio de 2024 como “devolução do saldo credor”. Todavia, como houve recusa do estabelecimento comercial quanto à contestação da despesa, o valor foi relançado, inexistindo, portanto, qualquer responsabilidade de sua parte, seja por ausência de falha na prestação de serviço, seja por se tratar de cadeia de fornecimento distinta. Afirmou, ainda, que ao aprovar a transação, envia o dinheiro para o estabelecimento comercial se tornando credor dos autores, razão pela qual é a vendedora quem deve restituir a quantia recebida. Aduz, por fim, inexistência de danos materiais e morais.

A ré APM contestou nas fls.339/348, levantando preliminar de ilegitimidade passiva. No mérito, sustenta que os requerentes foram vítimas de golpe do tipo phishing, praticado por terceiros, sem qualquer participação ou responsabilidade sua. Alega que o pagamento foi efetuado a pessoa física estranha à empresa, por meio de boleto adulterado, configurando fraude externa à relação comercial. Informa que não possui funcionária chamada Priscila,

tampouco reconhece o número de telefone utilizado na negociação, o qual não corresponde aos canais oficiais da empresa. Relata a existência de outras ocorrências semelhantes, com registro de boletim de ocorrência e divulgação de alertas em suas redes sociais. Afirma que não houve qualquer contato entre os autores e a empresa, inexistindo relação contratual entre as partes. Diante disso, sustenta a ausência de ato ilícito ou falha na prestação de serviço que justifique a indenização por danos materiais e morais.

Réplica às fls. 401/415.

A ação foi julgada improcedente por restar entendido que houve culpa exclusiva dos autores na transação impugnada.

Referido entendimento merece ser mantido.

É certo que, de acordo com a Súmula 479 do C. STJ, *as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.*

Entretanto, esse entendimento não se aplica ao presente caso, tendo em vista que não houve falha dos réus, conforme adiante se verificará.

Como bem analisado na sentença:

*4. No mérito, conforme acima relatado, os autores pretendem “cancelar a compra de um motor da marca Hyundai” que fizeram junto à ré APM, por meio de mensagens de texto via WhatsApp, pelo número (27) 9988**-**84, que não lhes foi entregue, cujo preço foi pago através do seu cartão de crédito emitido pelo ITAÚ e o dinheiro transferido pela ré RECARGA PAY ao golpista (terceira requerida: APM) - p. 12. Além disso, visam obter a reparação por perdas e danos, porque apesar de acionadas “imediatamente”, as instituições financeiras não cancelaram a compra, nem bloquearam os valores e tampouco devolveram o dinheiro.*

4.1. Reza a Súmula nº 479 do Colendo SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA 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”.

Na espécie, no entanto, é inconteste que em relação a não entrega do produto pela vendedora os réus ITAÚ e RECARGAPAY não têm responsabilidade civil alguma, pois o negócio jurídico se deu fora do âmbito das operações bancárias, ou seja, foi realizado por meio de mensagens trocadas pelo aplicativo WhatsApp com o contato registrado com o nome de “WW Peças Semin...” (pp. 36/38).

4.2. Resta, então, em relação aos referidos réus, analisar a questão sob o enfoque de que eles teriam concorrido para a fraude ao deixaram, a despeito de terem sido contatados imediatamente, de adotar providências efetivas para cancelar a compra, bloquear a operação e evolver o dinheiro para o autor. Neste ponto, a tese dos autores não se sustenta porque a transferência de dinheiro a terceiro se deu via PIX (p. 39), cuja operação financeira é instantânea, o que, obviamente, impede a adoção de qualquer medida preventiva. Além disso, os autores contataram a requerida RECARGAPAY para informar a ela sobre o ocorrido somente no dia seguinte ao da compra, e não imediatamente como se afirmou na inicial, consoante se extrai dos fatos narrados e deduzidos por escrito perante o PROCON (p. 33).

Ademais, constou naquela reclamação administrativa que a ré RECARGAPAY chegou a realizar o crédito provisório do dinheiro a favor dos autores, porém, continuou com a cobrança porque ela não conseguiu obter a restituição do valor por circunstâncias alheias, muito provavelmente pela atuação do fraudador, evidenciando com isso qualquer conduta omissiva da parte dela.

Com relação ao réu ITAÚ, ele submeteu o caso a análise no dia 19.03.2024, conforme consta no “protocolo de atendimento” inserido na fatura de abril (p. 292), ou seja, exatamente no dia seguinte ao do pagamento via PIX. O saldo credor de R\$6.209,40 foi devolvido, em caráter provisório, na conta da parte autora no dia 08.04.2024 (p. 296). Mas, como o estabelecimento comercial recusou a contestação do autor, a despesa foi relançada em definitivo, conforme documento de p. 306, o que também comprova que ele não permaneceu indiferente à situação do seu cliente.

A par disso, os réus não concorreram para a

fraude praticada contra os autores, pois não ficou evidenciada conduta (omissiva) alguma por parte deles.

4.3. Quanto à ré APM, suposta vendedora do produto (não entregue), embora tenha sido preciso, data vênia, um esforço interpretativo dos fundamentos fáticos trazidos na inicial para se extrair deles a causa de pedir próxima em relação a essa requerida, não há como imputar a ela prática da fraude como apontado pelos autores na p. 12, porque o pagamento foi feito a pessoa natural diversa e dela desconhecida, cuja prova desse fato negativo não lhe pode ser exigida.

Destarte, os autores não trouxeram aos autos documento algum capaz de demonstrar que foi a ré APM quem de fato lhes vendeu o produto, o que foi negado por ela, mas sim uma suposta “empresa” denominada “WW PEÇAS SEMI NOVAS”, com logotipo e número de telefone diversos dos dela (p. 345). A simples menção, em mensagem de texto enviada para os autores pelo fraudador, ao número do CNPJ da requerida APM, não é suficiente para lhe atribuir o ilícito, notadamente quando se está diante de informação de dado público.

4.4. Também não há espaço para se cogitar de concorrência de culpa, pois em momento algum da inicial os autores disseram que o número do WhatsApp, através do qual a compra foi feita, foi extraído da página oficial da requerida APM ou em nas redes sociais dela.

4.5. Por fim, não há como imputar culpa à ré por ato omissivo, pois a APM, além de já ter feito boletim de ocorrência a respeito de outro golpe praticado contra pessoa diversa (pp. 366/369), demonstrou ter lançado em sua rede social “alerta de golpe” em seu nome para conhecimento de seus consumidores (p. 346), no qual inseriu o mesmo “logotipo” utilizado pelo fraudador no contato do WhatsApp do autor (p. 36).

Dessa forma, o pedido também deve caminhar para a improcedência em relação à ré APM. (fls. 420/422).

Malgrado a situação experimentada pelos autores, que pretendiam comprar motor de veículo conforme narrado na inicial, não há como imputar a responsabilidade da ocorrência do golpe

aos réus, isto porque em momento algum os golpistas atuaram em nome das instituições financeiras ou teriam obtido informações privilegiadas dos autores que, após contatares o suposto vendedor através de aplicativo de troca de mensagens instantâneas *Whatsapp*, realizaram a transferência do valor negociado via PIX, para terceira pessoa de nome Rodrigo dos Santos de Araújo (fl. 39) que não guardava qualquer relação com os envolvidos na negociação, o que poderia ter ocorrido mediante falha na prestação dos serviços dos réus, contudo, em verdade, os fatos ocorreram por culpa exclusiva do autor que foi ludibriado pelo fraudador e não se deu conta de que estava caindo em um golpe.

Não há nos autos notícia de que as transações tenham sido impugnadas imediatamente a fim de que pudessem ser bloqueadas. Nesse contexto, em que pesem as alegações trazidas pelo recorrente, não é razoável a exigência de que os réus tivessem bloqueado preventivamente a transação, principalmente, considerando que os valores foram transferidos pelos próprios autores, voluntariamente e por meio da utilização de senha pessoal, sem qualquer contestação visando o bloqueio da transferência.

Com efeito, tratando-se de transferência realizadas por PIX, definido pelo próprio Banco Central do Brasil como “*o pagamento instantâneo brasileiro (...) em que os recursos são transferidos entre contas em poucos segundos, a qualquer hora do dia*” (<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/pix>), a comunicação realizada muito tempo depois dos fatos pode ser considerada tardia, inviabilizaram qualquer atuação do requerido a fim de evitar a fraude ou minimizar suas consequências.

Dessa forma, em que pese tenha os autores sido cruelmente enganado por fraudadores, com o conhecido “golpe do falso intermediador”, não há como estabelecer um nexo de causalidade entre o ocorrido e os serviços prestados pelos réus, mostrando-se inviável responsabilizá-las por ato de terceiros de má-fé.

Ademais, não há nos autos qualquer indício de que a fraude teria partido de dentro das instituições financeiras, tratando-se de fortuito externo.

Assim, em que pese a responsabilidade objetiva e embora seja aplicável ao caso o Código de Defesa do Consumidor, não

há como concluir pela responsabilidade da instituição financeira, incidindo na hipótese o inciso II, § 3º, do art. 14, que isenta o fornecedor de serviços quando restar provada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

A respeito do tema, contemplando golpes da mesma natureza, a jurisprudência deste E. TJSP não destoam:

AÇÃO INDENIZATÓRIA - autor - VEÍCULO - aquisição POR ANÚNCIO EM PLATAFORMA DIGITAL - ATUAÇÃO DE TERCEIRO ESTELIONATÁRIO COMO INTERMEDIADOR - conta para a transferência dos valores - DESTINAÇÃO - falsários - "golpe da OLX" / "GOLPE DO INTERMEDIADOR" - AUTOR - pretensão - ressarcimento do NUMERÁRIO e DANOS MORAIS - FUNDAMENTO - RÉU - falha na prestação do serviço - AUTORIZAÇÃO DE abertura da conta - instituição financeira - NÃO PARTICIPE DA FRAUDE - culpa exclusiva de terceiro e concorrente do autor - DESCUIDO NA CHECAGEM DA LICITUDE DA INTERMEDIÇÃO - FORTUITO EXTERNO - art. 14, § 3º, II, DA LEI 8.078/90 - PRECEDENTES - PEDIDO INICIAL - IMPROCEDÊNCIA - sentença - MANUTENÇÃO. APELO DO AUTOR DESPROVIDO. (Apel. 1017432-88.2021.8.26.0451, Rel. Tavares de Almeida, 23ª Câmara de Direito Privado, DJe 14/06/2023).

COMPRA E VENDA DE BEM MÓVEL – DANOS MATERIAIS E MORAIS – Autor alega que adquiriu peças mecânicas de terceiro e pagou o valor de R\$ 3.300,00 mediante transferência bancária (via "Pix") para a conta digital do terceiro (mantida pela Requerida), mas não recebeu o produto – Compra realizada diretamente com o vendedor, fora da plataforma "Mercado Livre" – Requerida não participou do negócio jurídico (mera intermediadora do pagamento) – Não evidenciada a inércia ou a negligência da Requerida quanto a eventual bloqueio ou retenção dos valores – Conduta praticada por terceiro que não se insere no risco da atividade exercida pela Requerida – Caracterizada a culpa exclusiva de terceiro – Ausente o dever de indenizar – SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA – RECURSO DO AUTOR IMPROVIDO (Apel. 1000845-05.2023.8.26.0456, Rel. Flavio Abramovici, 35ª Câmara de Direito Privado, DJe 29/10/2024).

BANCÁRIOS – Ação de restituição de valores

c/c indenização por danos morais – Sentença de improcedência – Preliminar de cerceamento de defesa, rejeitada – Negociação de compra de veículo anunciado via Marketplace – Tratativa por meio de mensagens por WhatsApp – Transferência de valor, por PIX, para conta de pessoa que se passou por vendedor de veículo – Golpe aplicado – Culpa exclusiva da vítima caracterizada – CDC, art. 14, §3º, II – Sentença mantida – Recurso desprovido, e majorados os honorários advocatícios (CPC, art. 85, §11), observada justiça gratuita e a condição suspensiva do CPC, art. 98, §3º. (Apel. 1014917-61.2024.8.26.0100, Rel. José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto, 37ª Câmara de Direito Privado, DJe 18/09/2024).

Compra de veículo online – Fraude praticada por terceiro – Ação de indenização por danos materiais e morais – Sentença de improcedência – Apelo do autor – Facebook que apenas publicou e divulgou a oferta de venda – Não caracterização de fortuito interno do banco réu – Falta de cautela do autor – Negociação exclusivamente pela via digital – Tratativas de negociação com pessoa chamada Alex e veículo em nome de Paulo Sérgio, mas a transferência é feita a pessoa chamada Mayara – Ausência de falha na prestação do serviço - Culpa exclusiva do consumidor caracterizada – Art. 14, §3º, II, do CDC – Não ficou configurada hipótese de responsabilidade das rés no caso – Improcedência mantida – Apelação improvida. (Apel. 1000224-75.2023.8.26.0369, Rel. Mário Daccache, 29ª Câmara de Direito Privado, DJe 30/04/2024).

Conclui-se, portanto, que a irresignação dos autores não merece ser acolhida, mantendo-se a r. sentença recorrida.

Por fim, visando prestigiar o trabalho realizado pelos patronos dos apelados que tiveram que apresentar contrarrazões, majora-se a verba honorária em seu favor para 15% do valor atualizado da causa (artigo 85, parágrafo 11, do CPC).

Considera-se prequestionada toda a matéria ventilada neste recurso, sendo dispensável a indicação expressa de artigos de lei e, conseqüentemente, desnecessária a interposição de embargos de declaração com essa exclusiva finalidade. Outrossim, ficam as partes advertidas em relação à interposição de recurso infundado ou meramente protelatório, sob pena de multa, nos termos do art. 1026, parágrafo 2º do CPC.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso
dos autores.

Thiago de Siqueira
Relator