



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000146253

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008505-56.2025.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante GETNINJAS S.A., é apelado BELTECH PROJETOS DE ARQUITETURA LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª 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 COUTINHO DE ARRUDA (Presidente sem voto), DANIELA MENEGATTI MILANO E MARCELO IELO AMARO.

São Paulo, 27 de fevereiro de 2026.

SIMÕES DE VERGUEIRO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N°: 61365
APEL. N°: 1008505-56.2025.8.26.0011
COMARCA: SÃO PAULO
APTE. : GETNINJAS S.A.
APDO. : BELTECH PROJETOS DE ARQUITETURA LTDA.
INTRDO.: BANCO DO BRASIL S/A
JUIZ : PAULO HENRIQUE RIBEIRO GARCIA

RECURSO DE APELAÇÃO INTERPOSTO CONTRA R. SENTENÇA PELA QUAL FOI JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – ALEGAÇÃO DE INCORREÇÃO, COM PEDIDO DE REFORMA – ACERTO DA R. SENTENÇA – AUTOR VÍTIMA DE “GOLPE DA MAQUININHA” AO REALIZAR PAGAMENTO DE SERVIÇOS – PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE DE PARTE – SITUAÇÃO PROVOCADA POR PRESTADOR DE SERVIÇO CADASTRADO JUNTO A PLATAFORMA DA RECORRENTE – PRELIMINAR REPELIDA – UTILIZAÇÃO DO PLÁSTICO PELO PRESTADOR DE SERVIÇO, ESTA TOTALMENTE DESTOANTE DO PERFIL DE GASTOS DO DEMANDANTE TITULAR DO CARTÃO - INEXISTÊNCIA DE PROVAS APRESENTADAS NO SENTIDO DE QUE OS FATOS DEVEM SER IMPUTADOS, E COM EXCLUSIVIDADE AO AUTOR – QUEBRA DE CONFIANÇA NO RELACIONAMENTO – FALHA NOS SERVIÇOS PRESTADOS PELOS RECORRIDOS – PRECEDENTES NESSE SENTIDO – INEXIGIBILIDADE DOS VALORES QUE DEVE SER RECONHECIDA – ADEQUADA CONDENAÇÃO DOS RÉUS A RESTITUIÇÃO DOS VALORES INDEVIDAMENTE APLICADOS EM ESPÚRIAS TRASAÇÕES – PLENA MANUTENÇÃO DA R. SENTENÇA PROFERIDA - REAPRECIÇÃO MINUCIOSA DA R. DECISÃO QUE IMPLICARÁ EM DESNECESSÁRIA REPETIÇÃO DOS ADEQUADOS FUNDAMENTOS DO PENSAMENTO ADOTADO PELO JUÍZO – SIMPLES RATIFICAÇÃO DOS TERMOS DA R.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

DECISÃO DE 1º GRAU, UMA VEZ QUE SE MOSTRA SUFICIENTEMENTE MOTIVADA, E BEM CALCADA EM PROVAS - RECURSO NÃO PROVIDO.

Tratam os autos de Recurso de Apelação interposto contra R. Sentença que vem encartada a fls. 307/313, mantida com a rejeição dos Embargos de Declaração de fls. 330, proferida em Ação de Indenização por Danos Morais proposta por **BELTECH PROJETOS DE ARQUITETURA LTDA** contra **GETNINJAS S.A.**, e **BANCO DO BRASIL S/A**, pela qual foi julgada parcialmente procedente a demanda, o que se deu para o específico fim de: "**(i) declarar a inexigibilidade da transação impugnada no valor de R\$ 45.000,00, realizada em 23/07/24, relativa ao cartão empresarial Visa número 4984.XXXX.XXXX.2804 e, (ii) condenar os requeridos solidariamente, por consequência, a restituir, de forma simples, uma vez ausente a comprovação de má-fé da parte ré, a quantia impugnada, caso eventualmente paga ou debitada na conta da autora, o que deverá ser comprovado o desembolso pela parte autora, em sede de liquidação de sentença, se for o caso, a ser atualizada monetariamente pela Tabela Prática do TJSP desde o desembolso e acrescida de juros legais de mora de 1% ao mês desde a citação. Em contrapartida, condeno a parte autora ao pagamento de 50% do valor das custas e despesas processuais que deu causa às rés, além de honorários advocatícios que arbitro em 10% do valor da condenação. Sucumbente em maior parte, arcará o réus com os honorários sucumbenciais da autora, que fixo em 10% do valor da causa, bem como ao pagamento de custas e despesas processuais**"



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Sustenta a empresa ré, a agora recorrente, assim procedendo através de suas razões que vem encartadas a fls. 355/371, que a R. Decisão submetida a ataque se mostra inadequada no trato da questão discutida nos autos, devendo ser reconhecida sua ilegitimidade passiva para figurar na demanda, uma vez que não possa ser responsabilizada pelos fatos narrados no feito, isto porque, na verdade, se trata de plataforma que atua como um Classificado Virtual de Serviços, dando visibilidade aos profissionais anunciantes que se valem de seus serviços para anunciar atividades e serviços por eles prestados, tanto é que não possa assegurar o êxito de qualquer transação realizada entre aqueles que se valem de seus préstimos, tampouco verificar a identidade ou os dados pessoais dos usuários, notadamente porque não desenvolve atividade de intermediação negocial entre o usuário do "site" e o anunciante, uma vez que os prestadores cadastrados não são seus funcionários, Ademais, indica como certo que a ação criminosa noticiada no feito não foi praticada por empregado, preposto, ou serviçal que integra seus quadros de empregados, muito menos por eventual pessoa ligada a recorrente, mas sim por terceiro, pessoa desconhecida na empresa. Assim, e porque enquanto empresa de classificados "online", adotou todas as cautelas legais, não possa ser responsabilizada pelos eventos narrados, pois não teve qualquer relação com a simulação do serviço por terceiro criminoso, razão pela qual pediu para que seja acolhido seu inconformismo, com a decorrente reforma da R. Decisão que entende incorretamente proferida, de sorte a que possa ter por julgada improcedente a demanda, com a necessária inversão dos ônus de sucumbência.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Processado o recurso, e conforme manifestação de fls. 378/398, a parte contrária apresentou suas devidas contrarrazões, subindo então o feito a esta E. Corte, de sorte a que viesse a ser reapreciada a matéria já regularmente decidida junto ao 1º Grau de Jurisdição.

É o relatório.

O Recurso como intentado não deve ser merecedor de acolhimento por parte desta Turma Julgadora, isto porque os limites definidos quando da prolação da R. Sentença agora hostilizada se mostraram plenamente adequados no enfrentamento da realidade como vem estampada no conjunto encartado ao todo processado.

Mais especificamente, e no que toca ao recurso como movimentado, melhor examinando o leque de elementos encartado aos autos, permitido que se verifique que a R. Sentença combatida analisou corretamente todas as questões que foram suscitadas pelo demandante, inclusive em relação a alegação de ilegitimidade de parte da recorrente, esta que se confunde com o mérito, daí porque, de rigor a rejeição do apelo como movimentado, sendo caso de se transcrever, ainda que de forma apenas parcial, os adequados e bem lançados fundamentos constantes da R. Sentença indevidamente atacada, porque ficam agora ratificados na íntegra por esta Turma Julgadora, conforme a seguir se verifica:

"Rejeito a preliminar de ilegitimidade ativa, pois embora a transação tenha sido realizada pelo

funcionário Pedro Eduardo, o destinatário final do serviço era a empresa autora, tanto que o funcionário usou o cartão da parte autora, conforme se infere a l. 46/47.

Rejeitam-se as preliminares de ilegitimidade passiva suscitadas pelas corrés por confundir-se com o mérito.

Ademais, a fraude narrada na inicial envolveu o uso do aplicativo fornecido pela corré GetNinjas a qual conectou a autora com a corré Banco do Brasil, as quais, ao participarem da relação de consumo em questão, podem ser responsabilizadas por eventuais consequências causadas ao consumidor, conforme reza o art. 7º, parágrafo único do CDC.

Anoto, ademais, que nos termos do art. 34, do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor é responsável pelos atos de seus representantes autônomos.

Por fim, prejudicada a preliminar de impugnação a Justiça Gratuita, uma vez que não houve a concessão do benefício nos autos.

Superadas as questões preliminares, cumpre salientar que é perfeitamente aplicável o Código de Defesa do Consumidor ao fato narrado nos autos, eis que a relação jurídica travada entre as partes enquadra-se como sendo de consumo.

No mérito, o pedido é procedente, em parte.

Trata-se de ação em que se discute a responsabilidade de instituição financeira e aplicativo de pagamentos na hipótese da fraude realizada por um

prestador de serviços cadastrado na plataforma da corré GetNinjas, a instruiu a parte autora realizar pagamento fraudulento, com o comparecimento de motoboy, em valor não acordado entre as partes, referente ao conserto fo aspirador Nitro 1300 da Electrolux (fl. 40/42).

No caso, a resposta para a questão da responsabilidade civil passa pela análise do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, o qual estabelece que o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

Para a análise do defeito, importante identificar a abrangência dos serviços que as corrés realizam no desenvolvimento de suas atividades empresariais, valendo destacar, nesse ponto, o dever de organizar a atividade de forma segura.

O dever de organizar a atividade de forma segura representa uma das principais atuações do fornecedor.

Toda atividade empresarial é desenvolvida em uma dimensão espacial física ou virtual.

(...)

No caso em questão, as corrés, por meio do sistema automatizado de máquinas de pagamento nos estabelecimentos comerciais, oferecem um ambiente virtual para a realização de diversas operações bancárias, implantado para agilizar o serviço, sem a necessidade de funcionários próprios, com redução de custos e aumento da

lucratividade, funcionando, assim, como verdadeira extensão da sede para prestação dos serviços bancários.

Para tanto, existe o credenciamento dos estabelecimentos comerciais que utilizarão o sistema de pagamento organizado pelas Rés, as quais, ademais, são quem admitem ou não a entrada dos estabelecimentos comerciais que irão interagir no espaço por ela organizado.

E, nesse particular, verifica-se a falha no serviço que gerou a operação impugnada, uma vez que foram as próprias corrés quem admitiram a entrada do estabelecimento comercial para interagir no espaço por elas organizado e que aceitou o uso do cartão de crédito de terceiro e sendo ela quem controla quem entra e quem sai, bem como traça os limites da atuação dos referidos participantes, deve responder por aquilo que nele acontece como o "guardião do acesso", utilizando-se expressão adotada por Claudia Lima Marques (MARQUES, Claudia Lima. Contratos no Código de Defesa do Consumidor. 9ª edição. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019, pp. 417/419).

Isto porque, espera-se que um meio eletrônico de mediação de pagamentos ofereça minimamente a segurança quanto à idoneidade dos agentes que nele atuam e, quando não atendida tal expectativa, de se atribuir ao intermediador a responsabilidade pelos riscos decorrentes dessa insegurança e por eventuais danos repercutidos na esfera patrimonial do usuário.

Tanto que as corrés, ao suportarem o prejuízo perante o consumidor, ostentam o direito de obter o ressarcimento daquele que, dentre os integrantes

da cadeia de fornecimento, é o real responsável pelo evento danoso, que, na hipótese dos autos, é o terceiro que agiu em fraude.

Ademais, houve a reclamação do consumidor para cancelar o pagamento do cartão ao prestador do serviço, que foi recusada pela operadora do sistema, a qual, contudo, ostenta o dever de exigir do prestador do serviço a ela vinculado, prova da regularidade da cobrança, sempre que houver impugnação pelo usuário, justamente para existir o controle das fraudes."

Nesse sentido, e em adequado complemento ao quanto decidido:

"Apelação. Relação de consumo. Serviços bancários. Cartão de débito. Compra fraudulenta. "Golpe do delivery", "golpe da maquininha", "golpe do entregador", "golpe do pagamento da taxa de entrega" ou ainda "golpe do presente". Demanda declaratória cumulada com pedidos indenizatórios. Sentença de procedência. Acerto parcial. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Art. 14 do CDC. Em que pese a autora tenha sido vítima de "golpe" extensamente difundido na mídia, não se pode olvidar, todavia, a culpa da instituição financeira. Era seu dever impedir a consecução de operações incompatíveis com a movimentação usual de sua correntista (perfil de consumo). Dano moral, todavia, inexistente. Não se vislumbra o desassossego anormal e excepcional capaz de caracterizar a lesão moral indenizável. Sentença parcialmente reformada, tão somente para afastar a condenação do banco réu ao pagamento de indenização por dano moral. Recurso do réu a que se dá



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

parcial provimento, restando prejudicado o recurso adesivo da autora." (TJSP; Apelação Cível 1042965-64.2023.8.26.0100; Relator (a): Mauro Conti Machado; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/12/2023; Data de Registro: 12/12/2023)

"AÇÃO CONDENATÓRIA - Relação de consumo - Fraude bancária - Golpe da maquininha - Sentença de procedência - Recurso de ambos os réus. PRELIMINAR - Alegação de ilegitimidade passiva de Mastercard - Descabimento - Responsabilidade solidária entre os integrantes da cadeia de consumo - REsp 177.198-4/RJ - Preliminar rechaçada. ALEGAÇÃO DE AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO - Inocorrência - Autora que desde o início admitiu que inseriu o próprio cartão e a senha pessoal na máquina de pagamento oferecida por terceiros, naquilo que ela acreditava ser pagamento de taxa de entrega de produto e que eram na verdade os fraudadores - Duas operações realizadas e impugnadas - Discussão acerca da segurança do chip e da senha do cartão que é absolutamente impertinente - Ponto nodal é a falha de serviço consistente na liberação pelo banco de compras fora do perfil de consumo da autora - Faturas do cartão de crédito juntados pela própria autora que comprovam que as operações impugnadas estão completamente fora do perfil de consumo - Ausência de provas da parte ré - Falha de serviço - Inexistência de exclusão da responsabilidade - Art. 14, caput, CDC e Súmula 479 do STJ - Dano moral reconhecido e indenização fixada em R\$ 5.000,00 - Termo inicial dos juros corrigidos, de ofício - Sentença mantida - Honorários majorados - Recursos não



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

providos.” (TJSP; Apelação Cível 1009197-47.2022.8.26.0565; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15^a Câmara de Direito Privado; Foro de São Caetano do Sul - 1^a Vara Cível; Data do Julgamento: 13/11/2023; Data de Registro: 13/11/2023)

Diante de tais considerações, necessário que se entenda que o posicionamento de 1º Grau deve ser alvo de integral manutenção, pois de maneira adequada o Juízo apreciou todas as questões como colocadas em debate no feito, razão pela qual deve ser integralmente mantido seu entendimento como exteriorizado em 1º Grau, manutenção essa que se dá com adequado suporte em seus próprios, legítimos, e jurídicos fundamentos, salvo no tocante aos Honorários Advocatícios devidos, estes que agora devem ser majorados para percentual equivalente a 20% do valor atribuído a causa, o que se tem por força da aplicação dos limites definidos pelo artigo 85, §2º e §11º, do Código de Processo Civil em vigência.

Pelo exposto, é caso de se negar provimento ao Recurso, para tanto observados os exatos limites do Voto.

SIMÕES DE VERGUEIRO

Relator