



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000202127**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008904-97.2021.8.26.0020, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA, é apelada/apelante ELENI CARDOZO SERINO LIMA (JUSTIÇA GRATUITA), Apelados BANCO VOTORANTIM S.A. e RAFAEL OLIVEIRA DA SILVA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso do réu e negaram provimento ao recurso da autora. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ERICKSON GAVAZZA MARQUES (Presidente sem voto), MARCIO BONETTI E MÁRCIA TESSITORE.

São Paulo, 11 de março de 2026.

**JOÃO BATTAUS NETO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Apelação nº.: 1008904-97.2021.8.26.0020**

**Apelantes: MercadoPago Instituição de Pagamento Ltda;  
Eleni Cardoso Serino Lima**

**Apelados: Os mesmos; BV Financeira S/A; Rafael Oliveira da  
Silva**

**Ação: Procedimento Comum – Bancários**

**Origem: São Paulo – 1ª Vara Cível (Foro Regional XII –  
Nossa Senhora do Ó)**

**Juiz (a) de 1ª instância: André da Fonseca Tavares**

**Voto nº 6354**

DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO –  
APELAÇÃO CÍVEL – GOLPE DO BOLETO  
FALSO – INDENIZAÇÃO POR DANOS  
MATERIAIS E MORAIS – FRAUDE PRATICADA  
POR TERCEIRO – RESPONSABILIDADE  
OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO  
POR ABERTURA IRREGULAR DE CONTA –  
PROVIMENTO PARCIAL

I – CASO EM EXAME: Trata-se de apelações interpostas contra sentença que julgou parcialmente procedente ação de indenização por danos materiais e morais decorrente de fraude conhecida como "golpe do boleto falso", condenando o réu MercadoPago ao pagamento de R\$ 10.971,00 a título de danos materiais e R\$ 3.000,00 por danos morais, julgando improcedente o pedido em relação aos réus BV Financeira S/A e Rafael Oliveira da Silva. A autora sustenta que os réus devem responder solidariamente, com repetição em dobro e majoração dos danos morais. O MercadoPago alega ilegitimidade passiva, fortuito externo, culpa de terceiro e inexistência de danos morais.

II – QUESTÃO EM DISCUSSÃO: Analisa-se a existência denexo causal entre a conduta dos réus BV Financeira e Rafael Oliveira e os danos alegados pela autora, a responsabilidade objetiva da instituição de pagamento MercadoPago pela

abertura irregular de conta utilizada por fraudador, a aplicação da Súmula nº 479 do STJ, a caracterização de fortuito interno ou externo, a configuração de danos morais decorrentes da fraude bancária e a possibilidade de repetição do indébito em dobro.

III – RAZÕES DE DECIDIR: Ausente nexos causal entre a conduta dos réus BV Financeira e Rafael Oliveira e os danos sofridos, não se vislumbrando falha em seus sistemas de segurança. O boleto falso foi gerado fora do ambiente seguro da instituição financeira, mediante contato via WhatsApp não oficial, caracterizando culpa exclusiva de terceiro quanto a estes réus. Contudo, o réu MercadoPago agiu com negligência ao permitir abertura irregular de conta utilizada pelo fraudador para receber os valores, violando as Resoluções nº 2.025/1993 e 4753/2019 do Banco Central, que estabelecem procedimentos rigorosos de verificação de identidade. Aplicável a responsabilidade objetiva por fortuito interno, conforme Súmula nº 479 do STJ. Configurado o nexos causal entre a falha na abertura da conta e a consumação da fraude, sendo devida a restituição dos danos materiais. Todavia, inexistente dano moral indenizável, tratando-se de mero dissabor cotidiano sem repercussão na esfera extrapatrimonial, não havendo negatização, protesto ou ofensa à honra. A repetição em dobro não se aplica por ausência de cobrança indevida.

IV – DISPOSITIVO E TESE: Dado parcial provimento ao recurso do réu MercadoPago e desprovido o recurso da autora para reformar a sentença, condenando o MercadoPago exclusivamente ao pagamento de R\$ 10.971,00 a título de danos materiais, afastando-se a condenação por danos morais, mantendo-se a improcedência em relação aos réus BV Financeira e Rafael Oliveira. TESE: A instituição de pagamento responde objetivamente por danos materiais decorrentes de fraude quando permite abertura irregular de conta utilizada por terceiro fraudador em violação às normas do Banco Central, caracterizando fortuito interno, mas não configura dano moral indenizável o mero dissabor decorrente de golpe do boleto falso sem repercussão na esfera extrapatrimonial da vítima.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

LEGISLAÇÃO RELEVANTE: CDC, arts. 4º, I; 6º, VIII; 14, §3º, II; 42, parágrafo único; CPC, arts. 85, §§ 2º e 11; 98, §3º; 373, I; 1.010, §3º; 1.013, caput; Resoluções BACEN nº 2.025/1993 e 4.753/2019, arts. 2º, 7º e 8º; Súmula nº 479 do STJ.

Trata-se de apelações interpostas contra a r. sentença de fls. 409/415, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente a ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada pela apelante/apelada **Eleni Cardoso Serino Lima** em face do apelante/apelado **MercadoPago Instituição de Pagamento Ltda e dos apelados BV Financeira S/A; Rafael Oliveira da Silva**, para “CONDENAR a requerida *MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA*, ao pagamento do valor de R\$ 10.971,00 a título de ressarcimento, e R\$ 3.000,00 (três mil reais) a título de danos morais. Os valores sofrerão juros de mora desde a citação e atualização monetária desde o desembolso. A partir da entrada em vigor da Lei nº 14.905/24 (28/08/2024), a correção monetária será pelo IPCA (art. 389, parágrafo único, do Código Civil) e os juros de mora, pela diferença entre a Taxa SELIC e o IPCA (art. 406, § 1º, do Código Civil). JULGO IMPROCEDENTES os pedidos da ação em relação aos requeridos *BV FINANCEIRA S/A* e *RAFAEL OLIVEIRA DA SILVA*, por ausência de nexo causal” (fls. 415)

O réu Mercado Pago busca a reforma do *decisum* monocrático, sustentando que: a) é parte ilegítima para figurar no polo passivo do feito, pois não teve qualquer participação na negociação que acarretou prejuízo à autora; b)

não deve responder pelos danos narrados pela autora; c) a alteração do boleto que foi pago pela autora se deu após a sua regular emissão por terceiros em sua plataforma; d) é caso de fortuito externo e culpa de terceiro; e) a autora não sofreu danos morais, pugnando pelo afastamento da indenização arbitrada; f) em tese subsidiária, é o caso de minoração do quantum indenizatório (fls. 419/444).

A autora busca a reforma do *decisum* monocrático, sustentando que: a) o banco BV Financeira e o requerido Rafael devem ser responsabilizados solidariamente pelos danos sofridos; b) o contrato de financiamento celebrado com o banco réu deve ser reconhecido como quitado; c) faz jus à repetição do indébito na forma dobrada; d) a indenização por danos morais deve ser majorada ao importe de 15 (quinze) salários-mínimos (fls. 450/464).

Tempestivas, preparada em relação ao banco réu (fls. 448/449) e anotada a concessão de gratuidade processual à autora (fls. 40), vieram aos autos contrarrazões (fls. 469/480, 481/504, 505/511 e 512/518).

### **É a síntese do necessário.**

Cuidando-se de temática estritamente de direito a abordar tema recorrente nesta Corte, não se ofereceu justificativa concreta para deferimento do pedido de destaque, na forma do artigo 8º, II, da Resolução n. 591/24 do CNJ.

À partida, o Relatório de Gestão 2025, do



Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (disponível em seu sítio eletrônico), ilustra de maneira solar o desafio apresentado pelo elevadíssimo número de feitos e a congestão processual resultante. Nesse contexto, o número total de processos julgados na Segunda Instância alcançou 1.164.052 (um milhão, cento e sessenta e quatro mil e cinquenta e dois), malgrado insuficiente a fazer frente à invencível distribuição (p. 72).

Apenas neste Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau, desde sua implantação em julho de 2024 até outubro de 2025, foram distribuídos 117.126 (cento e dezessete mil, cento e vinte e seis) processos e produzidos 101.540 votos nas Turmas Julgadoras (p. 74).

Some-se a essa dificuldade o fato de estar o Núcleo 4.0 destinado ao julgamento de causas resultantes de litigância massiva e repetitiva, sobretudo de natureza bancária e relacionada a planos de saúde, cuja estabilização de precedentes nas questões eminentemente de direito constitui realidade inafastável.

Desse modo, a ausência de peculiaridades específicas no caso concreto e a repetição de teses reiteradamente superadas não justifica protelar o resultado do processo, nomeadamente por meio do oferecimento de destaques que não ilustram qualquer distinção que justifique a paralisação do julgamentos virtuais para reapreciação em data futura e incerta sobre tema recorrente – a desafiar, em última análise, a garantia da duração razoável do processo.

Para além de todas essas questões, deve-se consignar que a sustentação oral estava garantida via formatação estabelecida pelo artigo 9º da sobrecitada normativa. Não há falar-se, portanto, em impedimento ao exercício da faculdade, como decidido no E. STJ:

“DIREITO PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. JULGAMENTO VIRTUAL. SUSTENTAÇÃO ORAL. CERCEAMENTO DE DEFESA. RECURSO NÃO PROVIDO. 1. A regulamentação do julgamento virtual no âmbito dos tribunais, desde que assegure às partes a possibilidade de apresentar memoriais e realizar sustentação oral por meio digital, não viola os princípios do contraditório e da ampla defesa. 2. A exigência de motivação declarada para oposição ao julgamento virtual, prevista em norma regimental, é considerada razoável e visa evitar o uso protelatório do direito de oposição, não configurando cerceamento de defesa. 3. A jurisprudência do STJ é pacífica no sentido de que a mera oposição à forma virtual de julgamento não é suficiente para configurar cerceamento de defesa ou nulidade processual, especialmente quando não demonstrado prejuízo concreto. 4. No caso, os agravantes não justificaram adequadamente a necessidade de sustentação oral, e todos os argumentos foram analisados pela Turma

Julgadora, sem prejuízo ao direito de defesa. 5. Incidência da Súmula n. 83 do Superior Tribunal de Justiça. 6. Agravo não provido” (AREsp n. 2.743.891/SP, relator Ministro Moura Ribeiro, Terceira Turma, julgado em 13/10/2025, DJEN de 17/10/2025).

“AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. JULGAMENTO VIRTUAL. OPOSIÇÃO. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. NÃO OCORRÊNCIA. ANÁLISE DE REGRA REGIMENTAL DO TRIBUNAL DE ORIGEM. IMPOSSIBILIDADE. COMISSÃO DE CORRETAGEM. REEXAME DE PROVAS E CLÁUSULAS. SÚMULAS NºS 5 E 7/STJ. PERCENTUAL DE RETENÇÃO DE VALORES PAGOS PELA AQUISIÇÃO DO IMÓVEL. PREVISÃO CONTRATUAL. DESISTÊNCIA DOS ADQUIRENTES. ART. 67-A, §5º DA LEI 4.875/1965. LEI 13.786/2018. 1. Não há falar em negativa de prestação jurisdicional se o Tribunal de origem motiva adequadamente sua decisão, ainda que de forma sucinta, solucionando a controvérsia com a aplicação do direito que entende cabível à hipótese, apenas não no sentido pretendido pela parte. 2. É inviável na via do recurso especial a interpretação de regras regimentais do Tribunal de origem, as quais não possuem natureza de lei

federal. 3. A mera oposição da parte quanto ao julgamento virtual não é causa de sua nulidade, mesmo quando formulada tempestivamente, até porque é possível a juntada de memorial, bem como gravação ou link da sustentação oral de forma digital [...]” (AREsp n. 2.598.615/SP, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 27/10/2025, DJEN de 30/10/2025).

De toda sorte, a ausência do envio de mídia no formato apontado já indica a inexistência de questão complexa e, sobretudo, peculiar que seja capaz de diferenciar o caso concreto daqueles repetitivos e similares julgados nesta instância revisora, qualificando-o para receber alegações complementares àquelas já constantes dos arrazoados recursais.

Inegável, pois, que a preservação do julgamento virtual tal como pautado, para além de fazer cumprir a garantia constitucional de duração razoável do processo ao evitar adiamento, não representa qualquer ofensa ao devido processo legal, notadamente porque a própria parte não se valeu da opção do envio de mídias ao desiderato. Nesse sentido:

“DIREITO PROCESSUAL CIVIL. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. JULGAMENTO VIRTUAL. CERCEAMENTO DE DEFESA NÃO CONFIGURADA. REJEIÇÃO DOS EMBARGOS. [...] 5. O julgamento virtual não compromete os princípios do devido processo legal ou da

colegialidade, pois o voto do relator permanece disponível aos demais membros do colegiado por prazo suficiente à deliberação, e há previsão de atuação efetiva da parte mediante a juntada de memoriais e sustentação oral digital. 6. A jurisprudência do STJ é pacífica no sentido de que a mera oposição à forma virtual de julgamento não é suficiente para configurar cerceamento de defesa. 7. A ausência de vícios na decisão impugnada, aliada à inexistência de fundamentos novos no agravo interno, justifica a manutenção da decisão agravada. IV. Dispositivo 8. Embargos de declaração rejeitados” (EDcl no AgInt na TutPrv no AREsp n. 2.650.438/DF, relatora Ministra Daniela Teixeira, Terceira Turma, julgado em 30/6/2025, DJEN de 3/7/2025).

Por fim, frise-se a ausência de prejuízo no caso examinado, mormente porque não assinalada qualquer motivação especial que legitimasse o destaque a fim de impedir o julgamento virtual e assíncrono. Nessa perspectiva também já se pronunciou o E. STJ:

“RECURSO ESPECIAL. PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO DE INSTRUMENTO. JULGAMENTO. PRÉVIA PUBLICAÇÃO DA PAUTA. AUSÊNCIA. PEDIDO DE SUSTENTAÇÃO ORAL. INDEFERIMENTO. AUSÊNCIA DE

PREJUÍZO. NULIDADE AFASTADA. OMISSÃO. INEXISTÊNCIA. 1. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça orienta-se no sentido de que a declaração da nulidade do ato processual está condicionada à demonstração de efetivo prejuízo, ainda que se trate de nulidade absoluta. 2. Não há falar em negativa de prestação jurisdicional se o tribunal de origem motiva adequadamente sua decisão, ainda que de forma sucinta, solucionando a controvérsia com a aplicação do direito que entende cabível à hipótese, apenas não no sentido pretendido pela parte. 3. Recurso especial não provido” (REsp n. 2.082.176/SP, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 9/12/2025, DJEN de 18/12/2025).

Motivos pelos quais o destaque mereceu afastamento.

Superada a questão, diante da tempestividade, preparo pelo réu e gratuidade processual concedida à autora, de rigor o conhecimento dos recursos interpostos, na forma do art. 1.010, § 3º, CPC.

Em sede preliminar de razões de apelação, o réu alega que é parte ilegítima para figurar no feito, o que não se sustenta, vez que possui pertinência subjetiva para a discussão acerca da irregularidade do pagamento de boleto falso pago pela autora e que foi direcionada para conta bancária de

terceiro que administra.

Vencida a preliminar, passa-se à análise da matéria de mérito efetivamente impugnada, nos ditames do art. 1.013, “caput”, CPC.

Anota-se, desde já, ao caso são aplicáveis as disposições estampadas no Código de Defesa do Consumidor, sendo de rigor a análise da controvérsia e interpretação das cláusulas contratuais de forma favorável a parte hipossuficiente, qual seja a autora/consumidora, garantindo-se o estabelecimento do equilíbrio contratual em respeito a sua vulnerabilidade material (art. 4º, I, CDC), e, hipossuficiência processual (art. 6º, VIII, CDC).

No caso, trata-se de ação de indenização por danos materiais e danos morais, pela qual a autora alega que, na tentativa de quitação de boleto de financiamento de veículo mantido junto ao réu BV Financeira, fora vítima de fraude bancária conhecida como “golpe do boleto falso”.

Sentenciado o feito, o MM. Juízo a *quo* julgou parcialmente procedente o pedido em relação ao réu Mercado Pago, e, improcedente em relação aos réus BV Financeira e Rafael Oliveria Silva, sobrevindo recursos pela parte autora e réu Mercado Pago.

Pois bem.

Como se sabe, é entendimento da Corte Superior que, a responsabilidade da instituição financeira por fraudes praticadas por terceiro é objetiva, consoante a súmula de nº 479: “*As instituições financeiras respondem objetivamente*”

*pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”*

A responsabilização da instituição financeira não se afasta pela alegação do banco de que a fraude fora perpetrada por terceiros quando os eventos narrados tiverem relação com sua a atividade empresarial. Em verdade, a culpa de terceiro somente elide a responsabilidade do banco quando se tratar de caso fortuito externo ou culpa exclusiva da vítima.

No caso dos autos, em que pese o prejuízo financeiro experimentado pela autora, não se verifica a existência de nexo causal entre a conduta dos réus BV Financeira e Rafael Oliveira e os alegados danos sofridos, em descompasso com o que determina do art. 373, I, CPC.

Isso, pois, conforme se observa dos autos, a fraude experimentada deu-se em razão do descumprimento do dever de cuidado e vigilância pela parte autora quando da tentativa de quitar boleto de plano de saúde mantido junto ao réu BV Financeira.

Em outras palavras, não houve qualquer ingerência do banco BV Financeira ou Rafael quanto aos fatos narrados pela autora, não se vislumbrando qualquer falha em seu sistema de segurança, tampouco atuação de terceiros fraudadores, a fim de incidência da súmula 479, C. STJ.

Tudo leva a crer que o boleto pago pela autora foi gerado fora do ambiente seguro da instituição

financeira ré, em conversa com suposto funcionário da requerida por meio do aplicativo WhatsApp. Não há nenhuma comprovação de que a pessoa com quem a autora falava era funcionária da requerida e que se comunicava oficialmente através de canal legítimo, em nome dos réus.

Aliás, é certo que o número de WhatsApp através do qual se deu o atendimento não é indicado como sendo de titularidade do banco em seu site. Além disso, também não há comprovação de que referido número foi indicado à apelante dentro de um canal oficial do banco requerido.

Tampouco há indicativo de que os dados pessoais da autora foram obtidos diretamente pelo terceiro fraudador junto à ré, por meio de vazamento de dados.

Nesse sentido, oportuna a transcrição dos seguintes arestos proferidos por este E. TJSP:

*“APELAÇÃO CÍVEL –  
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ENERGIA ELÉTRICA  
– AÇÃO COMINATÓRIA C.C. REPARAÇÃO DE  
DANOS. A prova dos autos vai de encontro às  
asserções da autora, revelando o débito em aberto e o  
pagamento a quem não estava legitimado a receber a  
contraprestação. Golpe do falso boleto. Causa  
excludente da responsabilidade da concessionária  
acionada, à luz do art. 14, § 3º, do CDC. Improcedência  
mantida. RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação*

*Cível 1000785-23.2024.8.26.0189; Relator (a): Antonio Nascimento; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro de Fernandópolis - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/07/2024; Data de Registro: 20/07/2024)*

*“AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - R. sentença de improcedência com relação as Instituições Financeiras rés e de parcial procedência em face da ré Rosana Souza Pugas – Recurso do autor – Pretensão em condenação solidária das rés em danos morais - Pagamento de quitação de financiamento de veículo - Boleto falso, obtido via aplicativo WhatsApp – Ausência de prova que o boleto tenha sido emitido através de canal oficial da Instituição Financeira ré – Comprovante de pagamento que apresenta beneficiário somente a parte ré, pessoa física, Sra. Rosana - Autor que não tomou as cautelas necessárias para aferir a legitimidade do contato feito por aplicativo de mensagens e do beneficiário do boleto bancário - Inexistência de nexo causal entre o ato ilícito praticado por falsário e a conduta do Banco réu - Ausência de responsabilidade das Instituições Financeiras rés - Culpa exclusiva do consumidor - Art. 14, §3º, II, do CDC - Precedentes - Danos morais não caracterizados – Honorários recursais – Sentença mantida – Recurso não provido.”*

*(TJSP; Apelação Cível*

*1046401-45.2021.8.26.0506; Relator (a): Achile Alesina;*

*Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sertãozinho - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/07/2024; Data de Registro: 11/07/2024)*

*“Apelação – Golpe do Falso Boleto - Ausência, no caso concreto, de qualquer prova no sentido que o Banco tenha colaborado com a fraude – Autora que repassou dados de acesso ao sistema do Banco réu a terceiro desconhecido por whatsapp – Impossibilidade do sistema de segurança do Banco identificar a fraude quando a própria autora fornece os dados de acesso ao golpista – Boleto, ainda, que tinha como terceiro beneficiário pessoa estranha à relação jurídica das partes – Fato de terceiro que exclui a responsabilidade do banco réu, ausente qualquer prova que vincule a fraude à ação ou omissão do Banco, não se tratando de fortuito interno - Aplicação do Enunciado 12 da Segunda Subseção de Direito Privado deste Tribunal – Recurso provido, para julgar a ação improcedente.”*

*(TJSP; Apelação Cível 1004925-31.2022.8.26.0655; Relator (a): Tania Ahualli; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Várzea Paulista - 1ª Vara; Data do Julgamento: 04/07/2024; Data de Registro: 04/07/2024)*

*“AÇÃO INDENIZATÓRIA – Golpe do boleto – Sentença de improcedência dos pedidos – Insurgência da autora – Descabimento – Boleto falso*

*encaminhado por meio de aplicativo de mensagens – Pagamento direcionado a terceiro – Ausência de prova de que a autora tenha utilizado os canais de comunicação oficiais do banco réu – Fato exclusivo de terceiro – Inexistência de nexo causal entre o ato ilícito praticado por falsário e a conduta do requerido – Enunciado nº 12 da C. Subseção II de Direito Privado deste E. Tribunal de Justiça – RECURSO NÃO PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1007559-75.2020.8.26.0006; Relator (a): Renato Rangel Desinano; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VI - Penha de França - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/07/2024; Data de Registro: 03/07/2024)*

Em verdade, e como bem se observa das fls. 26 e ss., as tratativas de quitação de financiamento se deu pela autora por meio de aplicativo “whatsapp” com pessoa identificada como “BV”, sem fotografia indicativa do banco réu, e teve seu impulso pela própria autora que forneceu o número de seu CPF, dados do contrato bancário, foto do carnê e placa do veículo financiado.

Salta aos olhos que o boleto colacionado pela autora às fls. 36, e que ostenta o logotipo do banco “BV” teve como destinatário o réu BV Financeira. Contudo, o comprovante de pagamento que a requerente junta às fls. 35 atesta que o valor não fora remetido ao réu, mas sim ao corréu “Mercado Pago”, a

elucidar a discrepância nos dados do boleto recebido, notadamente quanto ao efetivo destinatário do valor pago.

Nesse rumo, ausente dever de responsabilização pelo réu BV Financeira, não havendo que se falar em quitação do financiamento por ausência de efetivo pagamento à beneficiária do contrato.

Em igual sentido, afasta-se qualquer responsabilidade em relação ao réu Rafael. Conforme bem destacado na r. sentença combatida *“Quanto ao requerido Rafael Oliveira da Silva, verifica-se sua ilegitimidade passiva. Embora inicialmente o ofício da operadora Claro tenha indicado que a linha telefônica (11) 96333-7132 estaria em nome do requerido durante o período que abrangeria a data da fraude, informação posterior e contraditória da própria operadora (e-mail e áudio acostados à contestação) comprovou que a linha foi efetivamente desativada em 03/11/2020, portanto anterior à fraude ocorrida em fevereiro de 2021. Esta contradição nas informações prestadas pela operadora de telefonia demonstra falha em seu sistema de dados, que gerou equívoco na identificação do responsável pela linha na época dos fatos.”* (fls. 411).

Ora, o pleito de responsabilização do réu Rafael pela autora somente se deu por esta entender que aquele era o real titular da linha telefônica utilizada no golpe sofrido. Assim, verificada a ausência de comprovação nesse sentido, mostra-se descabida qualquer imputação de responsabilidade em face do requerido, tal como bem reconhecido pelo Magistrado

Sentenciante.

Por outro lado, melhor sorte não socorre ao réu Mercado Pago.

Ainda que o réu alegue que não praticou qualquer ato ilícito contra a autora, observa-se dos autos que agiu com negligência no tocante à abertura da conta em nome da terceira pessoa, beneficiária do pagamento realizado por boleto falso, circunstância decisiva para a consumação do golpe.

Deve ser destacado que as Resoluções 2.025/1993 e 4753/2019 do Banco Central tratam especificamente das normas relativas à abertura, manutenção e movimentação de contas de depósitos, estabelecendo regras claras que devem ser seguidas pelas instituições bancárias a fim de garantir a confiabilidade de seus procedimentos e a repressão a fraude.

Rezam os arts. 2º, 7º e 8º, da Resolução 4.753/2019 do Bacen:

*“Art. 2º As instituições referidas no art. 1º, para fins da abertura de conta de depósitos, devem adotar procedimentos e controles que permitam **verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta e, quando for o caso, de seus representantes, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, inclusive mediante confrontação dessas informações com as disponíveis em bancos de dados de caráter público ou privado**”.*

*“Art. 7º As instituições, por meio dos procedimentos e das tecnologias utilizados na abertura, na manutenção e no encerramento de conta de depósitos, **devem assegurar: I - a integridade, a autenticidade e a confidencialidade das informações e dos documentos eletrônicos utilizados; e II - a proteção contra o acesso, o uso, a alteração, a reprodução e a destruição não autorizados das informações e de documentos eletrônicos”.***

*“Art. 8º Os critérios para a definição das informações necessárias à identificação e à qualificação dos titulares da conta, bem como os procedimentos de controle adotados, devem ser formalizados em documento específico. **Parágrafo único. O documento referido no caput deve ser mantido atualizado e à disposição do Banco Central do Brasil”.***

Interpretação conjunta dos referidos dispositivos permite inferir competir às instituições financeiras estabelecerem quais documentos reputam adequados e suficientes para a identificação dos titulares de contas de depósito, assegurando a integridade e autenticidade das informações, obtidas a partir de documentos oficiais de identificação, mantendo-as sempre atualizadas e à disposição do Banco Central.

Tais disposições inserem-se na prática amplamente conhecida como “KYC” (da sigla em inglês “know your customer”, que pode ser traduzida como “conheça seu

cliente”), que, por sua vez, está associada ao gerenciamento de riscos e à “compliance”, essenciais em um sistema bancário altamente avançado e complexo como é o caso do brasileiro.

Assim, na ausência de prova de existência e validade da contratação, deve o banco responder pelo prejuízo causado, inserindo-se a hipótese no risco da atividade da fornecedora, nos termos há muito pacificados na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, ao dispor 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”*.

Nesse contexto, é evidente o nexo causal entre a conduta desidiosa do banco – na medida em que não colocou em prática as medidas de segurança necessárias para evitar a abertura da conta, facilitando a conduta do falsário – e a consumação dos prejuízos sofridos pela autora.

Frise-se que a fraudadora apenas logrou êxito na empreitada criminosa porque encontrou fragilidade do sistema de abertura e movimentação de contas da instituição financeira ré um campo fértil e propício para recebimento dos valores e o desvio, consumando-se a apropriação indevida.

Ademais, cabe pontuar também que o próprio banco reconheceu a fraude e bloqueou a conta discutida (fls.159),

Assim, em razão da falha na abertura e manutenção da conta utilizada por terceiro fraudador, deverá o réu Mercado Pago arcar com os prejuízos materiais decorrentes

da operação espúria, devendo restituir à autora os valores pagos em razão da fraude do “boleto falso”.

Destaca-se que não cabe a repetição do valor na forma dobrada (art. 42, P.U., CDC), visto que não se trata de pagamento indevido.

Oportuna a transcrição dos seguintes arestos acerca da hipótese aqui tratada:

*INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. Consumidora por equiparação. Aplicação do CDC. Fraude na abertura de conta corrente. Responsabilidade objetiva da instituição financeira que não tomou as devidas providências para evitar a fraude. Risco da atividade. Fortuito interno. Aplicação da Súmula nº 479 do STJ. Falha na prestação de serviços, caracterizada. Inexistência de relação jurídica. Débito inexigível. Precedentes desta Corte. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO. (Apelação Cível 1001626-51.2022.8.26.0136; Relatora: Anna Paula Dias da Costa; 38ª Câmara de Direito Privado; Julgamento: 16/10/2023)*

*APELAÇÃO CÍVEL Fraude bancária Ação de indenização por danos materiais (...) Aplicação do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula nº 297, do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Inversão do ônus da prova segundo o artigo 6º, inciso VIII do Código de Defesa do Consumidor Responsabilidade objetiva da*

*instituição bancária nos termos da Súmula nº 479 do E. Superior Tribunal de Justiça. Hipótese dos autos em que a instituição financeira ré, mantenedora da conta utilizada no golpe, permitiu que o estelionatário abrisse conta corrente sem conferência da autenticidade dos documentos. Inobservância das Resoluções nº 2.025/1993 e 4753/2019, ambas do Banco Central Circunstância que se mostrou fundamental para o êxito da fraude. Caso dos autos em que o réu não logrou comprovar a higidez do procedimento de abertura da conta pelo estelionatário Dano material comprovado Sentença mantida Recurso não provido. (Apelação Cível 1028129-17.2022.8.26.0005; Relatora: Daniela Menegatti Milano; 19ª Câmara de Direito Privado; Julgamento: 18/10/2023)*

*"AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. DANO MATERIAL E MORAL ABERTURA DE CONTA CORRENTE FRAUDULENTA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. DANO MATERIAL. CONFIGURAÇÃO. É evidente a responsabilidade do réu por não ter fornecido a segurança necessária para evitar a abertura da conta fraudulenta e não proceder a devolução do valor enviado por PIX. DANO MORAL CONFIGURADO.*

*FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. O dano moral restou caracterizado pelos transtornos que a autora passou na tentativa de demonstrar que não abriu a conta fraudulenta e buscar a devolução do valor enviado por PIX. SENTENÇA MANTIDA PELOS SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS. Sentença mantida pelos seus próprios fundamentos com base no artigo 252 do Regimento Interno do Tribunal. Recurso desprovido." (TJSP - Apelação Cível nº 1002947-21.2021.8.26.0019, rel. Des. Heitor Luiz Ferreira do Amparo – j. 11.11.22)*

Finalmente, quanto aos danos morais, reputo que a hipótese fática aqui tratada não traduz ofensa que repercute na órbita moral da autora. Não é possível dizer que a mesma tenha sofrido qualquer tipo de humilhação, constrangimento, ou então que a sua honra tenha sido abalada perante a sociedade, apenas em razão dos fatos aqui narrados.

Com efeito, não houve maiores repercussões, ou seja, negativação bancária em razão de saldo devedor ou protesto indevido de algum título.

O que se vem observando é que existe verdadeira enxurrada de ações reclamando indenizações por danos morais pelos motivos mais variados e inusitados, muitos dos quais manifestamente insubsistentes, como este aqui tratado.

É certo que entendimento em sentido contrário contribuiria para a banalização do instituto do dano moral. É da jurisprudência: *“Vivemos período marcado por aquilo*

*que se poderia denominar banalização do dano moral. Notícias divulgadas pela mídia, muitas vezes com estardalhaço, a respeito de ressarcimentos milionários por alegado dano moral, concedidos por Juízes no país e no exterior, acabam por influenciar as pessoas, que acabam por crer na possibilidade de virem a receber polpudas indenizações por aquilo que, a rigor, menos que dano moral, não constitui mais que simples aborrecimento.” ... “Os aborrecimentos e contrariedades fazem parte do cotidiano. A vida é composta por prazeres e desprazeres.” ... “Indenizável é o dano moral sério, aquela capaz de, em uma pessoa normal, o assim denominado “homem médio”, provocar uma perturbação nas relações psíquicas, na tranqüilidade, nos sentimentos e nos afetos.” (TJSP - Ap 101.697-4/0-00 - 1ª Câm. - rel. Des. Elliot Akel - J. 25.07.2000).*

*Carlos Alberto Bittar ensina que: “Danos morais são lesões sofridas pelas pessoas físicas ou jurídicas, em certos aspectos da sua personalidade, em razão de investidas injustas de outrem. São aqueles que atingem a moralidade e a afetividade da pessoa, causando-lhe constrangimento, vexames, dores, enfim, sentimentos e sensações negativas”. (in Caderno de Doutrina/Julho 96 - Tribuna da Magistratura, p. 33-34).*

*Da não menos autorizada Maria Helena Diniz é importante ressaltar que: “O Direito não repara qualquer padecimento, dor ou aflição, mas aqueles que forem decorrentes da privação de um bem jurídico sobre o qual a vítima teria interesse reconhecido juridicamente”. (...) Ante isso, podemos dizer que o dano moral direto consiste na lesão a um interesse*

*que visa a satisfação de um bem extrapatrimonial contido nos direitos da personalidade (como a vida, a intimidade corporal, a liberdade, a honra, a intimidade, o decoro, a imagem) ou nos atributos da pessoa (como o nome, a capacidade, o estado de família)". ("A Responsabilidade Civil por Dano Moral", Revista Literária de Direito, ano II, nº 9, p. 8, janeiro/fevereiro de 1996).*

A doutrina de Antônio Chaves, colacionada na peça de resistência, fere de perto a questão: *“propugnar pela mais ampla ressarcibilidade do dano moral não implica no reconhecimento de **todo e qualquer melindre, toda suscetibilidade exacerbada, toda exaltação do amor próprio, pretensamente ferido, a mais suave sobra, o mais ligeiro roçar de asas de uma borboleta, mimos, escrúpulos, delicadezas excessivas, ilusões insignificantes desfeitas, possibilitem seja extraídas da caixa de Pandora do Direito, centenas de milhares de cruzeiros.**”* (“in” *Tratado de Direito Civil, Parte Geral, 3ª ed; RT 1982*).

Ora, o senso comum nos conduz à certeza de que fatos como os discutidos nos presentes autos não ocorreram por conduta manifestamente dolosa, praticada com a intenção de infligir ao consumidor sofrimento indesejado. Entende-se que a mesma não atingiu a moralidade, afetividade ou intimidade do requerente, causando-lhe constrangimentos, vexames, dores ou sensações negativas capazes de ofender-lhe a honra, portanto tratando-se de mero dissabor e aborrecimento cotidiano, afastando, deste modo, o ressarcimento à título de dano moral.

Assim, ausente o dano alegado na esfera extrapatrimonial, tenho que o pedido de afastamento da indenização a título de danos morais merece acolhida.

José de Aguiar Dias preleciona que: *"...o dano é, dos elementos necessários à configuração da responsabilidade civil, o que suscita menos controvérsia. Com efeito, a unanimidade dos autores convém em que não pode haver responsabilidade sem a existência de um dano, e é verdadeiro truísmo sustentar esse princípio, porque resultando a responsabilidade civil em obrigação de ressarcir, logicamente não se pode concretizar-se onde nada há que reparar. E mais a frente acentua: o prejuízo deve ser certo, é regra essencial da reparação. Com isto se estabelece que o dano hipotético não justifica a reparação"* (Da Responsabilidade Civil, 6. ed., Forense, v. II. p. 393-401).

Nesse mesmo sentido a lição de Agostinho Alvim: *"...como regra geral, devemos ter presente que a inexistência do dano é óbice à pretensão de uma reparação, aliás sem objeto. Ainda mesmo que haja violação de um dever jurídico e que tenha existido culpa e até mesmo dolo por parte do infrator, nenhuma indenização será devida, uma vez que não se tenha verificado prejuízo. Esta regra decorre dos princípios, pois a Responsabilidade, independentemente de dano, redundaria em mera punição do devedor, com invasão da esfera do direito penal"* (Da Inexecução das Obrigações e suas Conseqüências, 5. ed., Saraiva, p.181).

Dessa forma, a negativa do pedido de



indenização é vista como medida de rigor, até mesmo para se obstar o enriquecimento sem causa.

Destarte, tem-se que a r. sentença comporta reforma, julgando-se parcialmente procedente a ação em face do réu Mercado Pago, a fim de condená-lo tão somente ao pagamento de indenização por danos materiais a autora.

No mais, fica mantida a improcedência do pedido em relação aos réus BV Financeira e Rafael Oliveira,

Em razão da sucumbência recursal da autora em relação aos réus BV Financeira e Rafael Oliveira, majoram-se os honorários advocatícios para 15% do valor da causa, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Em razão da sucumbência recíproca em relação ao réu Mercado Pago, e nos termos do art. 85, § 2º do Código de Processo Civil, fixo a verba honorária em favor do patrono da parte autora no importe de 15% do valor da condenação, e, em favor do patrono do réu em 15% do valor pleiteado a título de danos morais, observada a suspensão de exigibilidade prevista no art. 98, § 3º, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso do réu, **DESPROVIDO** o recurso da autora.

**JOÃO BATTAUS NETO**

Relator