



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000027304

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1020639-31.2023.8.26.0482, da Comarca de Presidente Prudente, em que é apelante GIOVANA DELFINO ZAMBERLAN (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado MK DIGITAL BANK INSTITUICAO DE PAGAMENTO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª 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 ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA (Presidente) E MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO.

São Paulo, 29 de janeiro de 2026.

SIMÕES DE ALMEIDA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 12.871

APELAÇÃO Nº: 1020639-31.2023.8.26.0482

COMARCA: PRESIDENTE PRUDENTE

APELANTE: GIOVANA DELFINO ZAMBERLAN (JUSTIÇA GRATUITA)

APELADO: MK DIGITAL BANK INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A

JUIZ DE DIREITO: FRANCISCO JOSÉ DIAS GOMES

APELAÇÃO – Ação de reparação de danos – Fraude perpetrada por terceiro – Golpe do falso emprego – Mensagem recebida pela Autora por aplicativo de mensagens Whatsapp, oferecendo-lhe renda extra após o cumprimento de tarefas e realização de transferências de valores – Ausência de falha na prestação do serviço da instituição financeira – A Autora efetuou transferência por pix para terceiros, deixando de agir com a cautela esperada de confirmar a procedência das mensagens e das informações repassadas – Negociações realizadas diretamente entre a parte autora e o terceiro fraudador - Excludente de responsabilidade verificada - Culpa exclusiva da vítima e de terceiros – Art. 14, §3º, II, do CDC – Recurso não provido.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por GIOVANA DELFINO ZAMBERLAN contra sentença proferida na presente ação de indenização que julgou improcedentes os pedidos, porque ausente a responsabilidade da instituição financeira ré pelos eventos narrados nos autos, considerando ser a mera detentora da conta para a qual foram destinados os valores transferidos pela própria Autora. A Autora foi condenada ao pagamento das custas e despesas processuais, sem condenação em honorários advocatícios por ser a Ré revel.

Apela a Autora, requerendo a reforma do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

julgado, afirmando a responsabilidade de Ré, por se tratar de banco digital que permite a abertura de contas sem cumprimento das exigências legais, o que facilita a atuação de terceiros fraudadores na prática de golpes. Argumenta que a revelia da parte ré tornou incontroversas a falta de dever e cuidado na abertura da conta bancária digital, não havendo qualquer comprovação do cumprimento das disposições regulamentares do Banco Central para abertura de conta, ausente provas de fato modificativo, impeditivo ou extintivo do direito da autora. Afirma responsabilidade objetiva da instituição financeira, que deve responder pelos danos sofridos ante a falha na prestação dos serviços.

A Ré é revel e não apresentou contrarrazões.

O recurso é tempestivo e desobrigado do recolhimento de preparo em razão da gratuidade processual concedida em primeira instância.

É o relato do necessário.

Cuida-se de ação de indenização por danos materiais e morais na qual busca a parte autora o reconhecimento do dever da ré de indenizá-la pelos danos sofridos em razão de fraude perpetrada por terceiro.

Os pedidos foram julgados improcedentes, considerando o r. juízo de primeiro grau não ter sido demonstrada a falha na prestação do serviço da Ré, ausente qualquer responsabilidade da instituição financeira, tratando-se de fortuito externo e culpa exclusiva da Autora e de terceiro.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apela a Autora, sustentando que a r. sentença deve ser reformada, uma vez que a instituição financeira deve ser responsabilizada por permitir a abertura de conta por terceiro fraudador, em razão da facilidade de abertura na conta, argumentando com a aplicação no disposto no artigo 344 do Código de Processo Civil, considerando que a Ré não contestou a presente demanda, tornando-se incontroversa a falha na prestação do serviço.

O recurso não comporta provimento.

Nos termos do disposto no art. 344 do Código de Processo Civil: "Se o réu não contestar a ação, será considerado revel e presumir-se-ão verdadeiras as alegações de fato formuladas pelo Autor". Inobstante, a presunção veiculada por referido artigo é relativa; havendo prova em contrário nos autos, pode o juiz mitigar a aplicação de seus efeitos, dando à causa adequado equacionamento.

Dispõe o artigo 345, IV, do CPC: "A revelia não produz o efeito mencionado no art. 344 se: as alegações de fato formuladas pelo autor forem inverossímeis ou estiverem em contradição com prova constante dos autos".

Induvidoso que o feito se desenvolve sob o influxo das relações de consumo, haja vista a vulnerabilidade da autora frente à estrutura técnica e financeira do réu. Diante dessa premissa, importa também sustentar o cabimento da inversão do ônus da prova, típico das relações de consumo, critério esse de julgamento.

A parte autora informa que foi vítima de golpe perpetrado por terceiro. Narra ter recebido mensagem pelo aplicativo *Whatsapp*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

oferecendo proposta de recebimento de renda mensal extra após a realização de tarefas indicadas e transferências bancárias de valores. A apelante efetuou transferência por meio de pix. Posteriormente, com o pedido de transferência de novos valores, a Apelante percebeu que tinha sido vítima de um golpe. A transferência bancária teria sido feita para conta mantida junto à Ré, por isso pretende a requerente sua responsabilização pelos danos sofridos.

Observa-se pelos fatos narrados que não houve qualquer participação da Ré no golpe sofrido pela Autora. A instituição financeira não participou da relação jurídica estabelecida entre a apelante e o suposto investidor. Os fatos narrados decorreram de condutas exclusivas de terceiros e da própria parte autora, que realizou o pix, sem maiores verificações. Inexiste nexó de causalidade entre a conduta da instituição financeira e o evento danoso objeto da lide.

Nos termos do art. 14, §3º, do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor de serviços não será responsabilizado quando comprovado que o defeito inexistente ou ainda quando houver culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, uma vez que nesses casos inexistente nexó de causalidade, caso dos autos.

O Réu não pode ser responsabilizado somente pelo fato de ser o banco da conta destinatária do pix e ter permitido a abertura de conta, sem saber que se tratava de fraudador. De se ressaltar que em momento algum houve qualquer alegação da Apelante sobre participação do Apelado nos fatos narrados. A única conduta imputada ao Réu é o fato de ser a instituição financeira detentora da conta do fraudador, o que não é suficiente para responsabilizá-lo. A permissão de criação de conta pelos estelionatários não foi o fato determinante para a ocorrência da fraude, que só foi



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

finalizada devido à conduta descuidada da própria Autora. Não é caso de fortuito interno, mas sim externo, afastando-se a aplicação do verbete nº 479 da Súmula de Jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça.

Ressalta-se que a ilicitude não ocorreu em decorrência do serviço bancário, ausente qualquer falha na prestação do serviço por parte do Apelado. Não há como a instituição financeira atuar preventivamente sem saber previamente da intenção do golpista, titular da conta, em utilizá-la para lesar terceiros.

Nesse sentido já decidiu este e. Tribunal de Justiça de São Paulo em casos semelhantes:

ACÃO DE obrigação de fazer
CUMULADA COM INDENIZATÓRIA -
autor - oferta de investimento em rede
social (instragram) - plataforma de
apostas - REALIZAÇÃO
TRANSFERÊNCIAS VIA PIX e
instalação de aplicativo de acesso remoto
- falsários - empréstimo para posterior
transferência - AUTOR - pretensão -
ressarcimento DO NUMERÁRIO e
DANOS MORAIS - FUNDAMENTO -
RÉUs - falha na prestação do serviço -
AUTORIZAÇÃO DE abertura daS
contaS - instituição financeira e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

intermediadora de pagamento - NÃO PARTICIPEs DA FRAUDE - culpa exclusiva de terceiroS e concorrente do autor - DESCUIDO NA CHECAGEM DA HIGIDEZ DA OFERTA - FORTUITO EXTERNO - art. 14, § 3º, II, DA LEI 8.078/90 - PRECEDENTES - PEDIDO INICIAL - IMPROCEDÊNCIA - sentença - MANUTENÇÃO. APELO DO AUTOR DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1011737-47.2023.8.26.0011; Relator (a): Tavares de Almeida; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/02/2024; Data de Registro: 08/02/2024) (sem grifos no original).

APELAÇÃO. PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. (...). Autor que realizou transferência bancária em pagamento de compra e venda de veículo que se revelou falsa. Pretensão de responsabilizar a instituição financeira que intermediou a transferência de valores via Pix. Descabimento. Falha ou defeito na



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

prestação de serviços não verificados.
Abertura de conta para recebimento de valores que não é fator determinante para a responsabilização do banco. Ausência de cautela e diligência do autor na aquisição do veículo, que realizou transferência para a conta de terceiro.
Culpa exclusiva da vítima pelo prejuízo experimentado. Inteligência do art. 14, § 3º, II, do CDC. Precedentes. Recurso do autor desprovido, não conhecido o recurso do réu. (TJSP; Apelação Cível 1044576-23.2021.8.26.0100; Relator (a): Milton Carvalho; Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/12/2023; Data de Registro: 19/12/2023)

AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Golpe sofrido pelo consumidor ao realizar a compra de dois aparelhos telefônicos. **Pagamento realizado via pix para terceiro fraudador. Ausência de defeito nos serviços prestados pela instituição financeira, na qual o**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

consumidor é correntista, assim como
naqueles prestados pelo correspondente
bancário Picpay, depositário da conta
beneficiária do pix. Inexistência de nexos
de causalidade. Culpa exclusiva do
consumidor e de terceiros. Excludente de
responsabilidade. Inteligência do art. 14,
§ 3º, II, do CDC. Pedido de restituição de
valores e de indenização por danos
morais. Improcedência. Sentença mantida.
RECURSO NÃO PROVIDO, COM
OBSERVAÇÃO. (TJSP; Apelação Cível
1004385-33.2022.8.26.0024; Relator (a):
Fernando Sastre Redondo; Órgão Julgador:
38ª Câmara de Direito Privado; Foro de
Andradina - 2ª Vara; Data do Julgamento:
17/05/2023; Data de Registro: 18/05/2023)
(sem grifos no original).

DIANTE DO EXPOSTO, o voto deste
Relator **NEGA PROVIMENTO** ao recurso.

Por fim, dou por questionados os
dispositivos legais e/ou constitucionais apontados.

SIMÕES DE ALMEIDA

Relator