



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000358915

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000135-14.2022.8.26.0005, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado ----- (JUSTIÇA GRATUITA), é apelada/apelante ----- (ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA) e Apelado -----.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 28ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **deram provimento em parte ao recurso do autor e negaram provimento ao recurso da ré**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores EDUARDO GESSE (Presidente sem voto), FERREIRA DA CRUZ E MICHEL CHAKUR FARAH.

São Paulo, 22 de abril de 2026.

VALENTINO APARECIDO DE ANDRADE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1000135-14.2022.8.26.0005

Apelante/Apelado: -----

Apelada/Apelante: -----

Apelado: -----

VOTO Nº 11.007

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES, CUMULADA COM REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS. COMPRA DE VÍDEO GAME “PS4 SLIM 1TB” POR MEIO DE PLATAFORMA DIGITAL. AUTOR QUE ALEGA TER SIDO VÍTIMA DE FRAUDE, EM RAZÃO DA NÃO ENTREGA DO EQUIPAMENTO ELETRÔNICO ADQUIRIDO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA EM RELAÇÃO À EMPRESA INTERMEDIADORA DE PAGAMENTO E DE PARCIAL PROCEDÊNCIA AOS PEDIDOS, COM



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

CONDENAÇÃO DA CORRÉ, CITADA POR EDITAL E REPRESENTADA POR CURADOR ESPECIAL, À RESTITUIÇÃO DO VALOR DESEMBOLSADO PELO AUTOR E AO PAGAMENTO DE DANOS MORAIS NO PATAMAR DE R\$ 2.000,00 (DOIS MIL REAIS). RECURSO DE AMBAS AS PARTES.

APELO DO AUTOR EM QUE SUSTENTA QUE, AO EMITIR O BOLETO PARA PAGAMENTO, A INTERMEDIADORA TERIA PARTICIPADO DA TRANSAÇÃO, INTEGRANDO A CADEIA DE FORNECIMENTO E CONSUMO, PUGNANDO, OUTROSSIM, PELA MAJORAÇÃO DA INDENIZAÇÃO AO PATAMAR DE 10 (DEZ) SALÁRIOS-MÍNIMOS.

RECURSO INTERPOSTO PELA CURADORIA ESPECIAL DA RÉ, OBJETIVANDO A ANULAÇÃO DA SENTENÇA EM RAZÃO DA NULIDADE DA CITAÇÃO EDITALÍCIA.

APELO DO AUTOR PARCIALMENTE SUBSISTENTE. APELO DA RÉ INSUBSISTENTE. AINDA QUE SE DEVA QUALIFICAR COMO DE CONSUMO A RELAÇÃO JURÍDICO-MATERIAL OBJETO DA LIDE, ISSO NÃO OBSTA QUE SE PERSCRUTE ACERCA DO NEXO DE CAUSALIDADE. INEXISTÊNCIA DE QUALQUER PROVA CONSISTENTE DE QUE A FRAUDADORA TIVESSE CONTADO COM O AUXÍLIO DA INTERMEDIADORA DE PAGAMENTO NA CONSECUÇÃO DA FRAUDE. INEXISTÊNCIA DE AÇÃO OU OMISSÃO DA INTERMEDIADORA QUE POSSA CONFIGURAR O NEXO DE CAUSALIDADE QUANTO AOS PREJUÍZOS SUPORTADOS PELO AUTOR, CAUSADOS EXCLUSIVAMENTE POR TERCEIRO.

CITAÇÃO EDITALÍCIA QUE FOI REALIZADA



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

QUANDO JÁ FRUSTRADAS TODAS AS TENTATIVAS QUANTO À CITAÇÃO DA RÉ, JUSTIFICANDO-SE, POIS, QUE O JUÍZO DE ORIGEM DETERMINASSE A CITAÇÃO POR EDITAL, SOBREVINDO A NOMEAÇÃO DE CURADOR ESPECIAL, TUDO COMO FORMA DE COLOCAR SOB DEVIDA PROTEÇÃO OS INTERESSES DA RÉ, EM UM PROCESSO NO QUAL SE LHE GARANTIU ASSIM A DEFESA.

DANO MORAL MAJORADO A CINCO MIL REAIS, PATAMAR RAZOÁVEL E PROPORCIONAL ÀS CIRCUNSTÂNCIAS DO CASO EM CONCRETO, PROVENDO-SE, EM PARTE, O APELO DO AUTOR. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. RECURSO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO. RECURSO DA RÉ DESPROVIDO. ENCARGOS DE SUCUMBÊNCIA, SEM A MAJORAÇÃO DOS HONORÁRIOS DE ADVOGADO.

RELATÓRIO

Trata-se de recursos de apelação interpostos contra r. sentença de fls. 376/382, que, nos autos da ação de restituição de valores cumulada com reparação por danos morais, movida por ----- em face de ----- e -----, julgou a improcedência dos pedidos em relação à empresa intermediadora de pagamentos e parcial procedência dos pedidos para condenar a corrê “à *restituição dos valores pagos pelo autor, corrigidos desde a data de cada desembolso, com juros de mora a partir da citação e ao pagamento de*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

indenização por danos morais na importância de R\$ 2.000,00, acrescido de correção monetária desde esta data, e de juros de mora desde a citação”.

Em suas razões de apelação, sustenta o autor, -----, em síntese, que o réu integra a cadeia de fornecimento e consumo, na medida em que se ostenta a condição de instituição de pagamento e foi o responsável pela emissão do boleto de pagamento para a compra do vídeo game descrito na exordial. Por fim, demonstra sua irrisignação quanto ao patamar fixado a título de reparação por danos morais.

Pugna pela reforma da r. sentença de fls. 376/382 para reconhecer a responsabilidade solidária da instituição de pagamento na transação fraudulenta, condenando-o ao ressarcimento integral dos danos materiais e à indenização pelos danos morais sofridos. Por fim, requer a majoração dos danos morais para o patamar de 10 (dez) saláriosmínimos à época dos fatos.

Em suas razões de apelação, sustenta ré, -----, citada por edital e representada por curador especial, a ocorrência de nulidade da citação editalícia, na medida em que não foram esgotadas todas as possibilidades da sua localização.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso tempestivos e contrarrazoados.

Autor dispensado do recolhimento de preparo, porquanto concedida a benesse da justiça gratuita a fl. 82.

Recurso da ré isento de preparo.

FUNDAMENTAÇÃO

O recurso do autor comporta parcial provimento. O

recurso da ré, por sua vez, não comporta provimento.

Trata-se de ação na qual o autor, interessado em um vídeo game “PS4 Slim 1TB” na plataforma de vendas do aplicativo Facebook, contatou o vendedor através do aplicativo whatsapp e realizou toda a negociação para adquirir o equipamento eletrônico em questão, ocasião em que lhe foram enviados a nota fiscal e o boleto para pagamento. Segundo o autor, embora tenha quitado os valores por meio de cartão de crédito, o vídeo game não lhe foi entregue.

Conquanto se deva qualificar de consumo a relação



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

jurídico-material objeto da lide, isso não significa que se possa desconsiderar a necessidade de comprovação do nexo de causalidade entre a ação ou omissão do réu intermediador do pagamento e os prejuízos suportados pelo autor.

E na hipótese, os documentos que foram apresentados pelo próprio autor demonstram que toda a transação foi realizada através do aplicativo WhatsApp, por meio de comunicação realizada entre o terceiro fraudador e aquele. O serviço do réu, -----, foi utilizado apenas para emissão do boleto cujo valor foi devidamente direcionado à conta da corré Thais, situação que era de conhecimento do autor, conforme de início restou explicitado.

Não há, portanto, como se imputar a responsabilidade ao réu -----, uma vez que não restou comprovada sua participação na transação, seja em decorrência de eventual ação, seja em decorrência de eventual omissão.

Com efeito, conforme dispõe o artigo 14, parágrafo 3, alínea II, do CDC:

“O fornecedor de serviços responde, independentemente



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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. O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.

Do explicitado, conclui-se que a quitação dos valores ocorreu de forma voluntária, sem qualquer indício de que a fraude tenha decorrido de eventual falha da instituição financeira de pagamento, mas sim, por culpa exclusiva do próprio autor. As circunstâncias reveladas nos autos robustecem essa conclusão, excluindo-se assim o nexo de causalidade, o que descaracteriza a responsabilidade civil do réu-apelado no evento.

Sobreleva-se considerar que, ainda que se possa estender o regime de responsabilidade civil no caso em que subjaz uma relação jurídica de consumo, e ainda que se possa cogitar quanto à aplicação da técnica da inversão do ônus da prova, é indispensável que reste caracterizado o nexo de causalidade.

O nexo de causalidade, quando se trata de uma relação de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

consumo, não perde suas características essenciais, constituindo-se como um dos elementos sem os quais não há responsabilidade civil. Ou seja, tal como se dá no regime da responsabilidade civil em geral, também no caso das relações de consumo exige-se que se comprove tenha existido ou exista uma interligação entre a ofensa à norma legal e o prejuízo suportado.

O que há de todo característico na relação de consumo está em dois aspectos: o primeiro radica na possibilidade de aplicação da técnica da inversão do ônus da prova, deslocando-se ao réu (fornecedor de produto, prestador de serviço) a prova de que não tenha existido o nexo de causalidade, ou que possa ser excluído; o segundo aspecto diz respeito àquilo que se deve considerar de perto quando se trata de aferir se existe ou não uma interligação entre a ofensa à norma legal e o prejuízo suportado pelo consumidor, o que nos conduz àqueles tradicionais institutos do caso fortuito e da força maior, de que trata o artigo 393 do Código Civil, com aplicação às relações de consumo, visto que o Código de Defesa do Consumidor deles não trata.

Quando se fala em “interligação” entre a ofensa a uma norma legal e o prejuízo sofrido nas relações de consumo, parte da doutrina se refere ao “caso fortuito interno”, buscando diferenciá-lo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

daquilo que se denomina de “caso fortuito externo”, o que, em verdade, constitui o velho e tradicional nexos de causalidade, analisado apenas que sob uma perspectiva mais abrangente, o que é justificado, sobretudo pela aplicação da técnica da inversão do ônus da prova, visto que a aplicação dessa técnica traz um maior rigor do magistrado no atribuir àquele que presta o serviço, ou fornece um produto, a comprovação de que, por diversos ângulos pelos quais se possa analisar a relação de consumo, não terá ele podido obstar que o dano tivesse ocorrido, nos moldes em que ocorreu. Não se trata, pois, de aferir se houve ou não culpa, senão que se deve aferir se o evento ocorreu de todo independente do que razoavelmente se poderia exigir do réu.

Donde a importância de se perscrutar com minudência das circunstâncias do caso concreto, e elas conduzem a que se reconheça como inexistente o nexos de causalidade relativamente à conduta do réu-apelado -----.

De maneira que se há concluir que a r. sentença deve ser mantida para o fim de declarar a improcedência dos pedidos quanto ao réu -----.

Outrossim, correta a condenação da ré na obrigação de reparar o dano moral sofrido pelo autor.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Com efeito, não há dúvida de que em razão do incidente o autor sofreu para além do que se convencionou chamar de um mero aborrecimento e de ter sido obrigado a buscar a tutela jurisdicional para que pudesse obter o ressarcimento dos valores pelo equipamento eletrônico adquirido (vídeo game) e não entregue.

É expressivo observar que a reparação por dano moral, além de reparar um prejuízo extrapatrimonial que o consumidor tenha suportado em razão de determinadas vicissitudes, como no caso em questão, deve ter uma finalidade educativa, gerando no prestador de um serviço a consciência de que deva zelar de modo mais consciente e cuidadoso na execução de suas atividades.

Perscrutando do valor fixado a título de reparação por dano moral, levando em consideração aqueles aspectos e critérios de que se utilizou o juízo de primeiro grau, e outros que a prova produzida permite utilizar, adotando o método bifásico extraído da jurisprudência do egrégio Superior Tribunal de Justiça, tomando por parâmetro os valores que têm sido fixados pela jurisprudência brasileira em casos semelhantes, não se olvidando que a reparação por dano moral, conquanto não deva ter por finalidade produzir enriquecimento desarrazoado em favor de quem



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

suporta o dano moral, deve buscar, sempre que possível, compensar a dor sofrida pela lesão, o que determina que os critérios de quantificação do dano moral sejam extraídos das específicas circunstâncias que envolvam o caso concreto, como cuidou o juízo de primeiro de o fazer, o valor fixado na r. sentença a título de reparação por dano moral deve ser **majorado para o importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)**, pois, revela-se razoável e proporcional aos aspectos e circunstâncias subjacentes ao fato e atende às finalidades da reparação por dano moral.

Por derradeiro, não subsiste a alegação de nulidade da citação editalícia. Isso porque, a identificação do significativo número de mais de 10 (dez) endereços diferentes em nome da ré perante os sistemas de informações mais abrangentes tais como o SISBAJUD e RENAJUD (fls. 221 e 224/229), e os resultados inexitosos das respectivas diligências realizadas nesses endereços, constituem tentativas de localização idôneas para os fins do disposto no artigo 256, parágrafo 3º, do CPC/2015.

Era o que cabia ao juízo de origem levar a cabo, exaurindo as providências que estavam disponíveis e que são aquelas comumente empregadas em processo judicial, quando se trata de localizar uma pessoa, física ou jurídica, para citação.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ao contrário do que sustenta o curador especial da ré, esgotaram-se sim todos os razoáveis meios pelos quais se poderia tentar a citação, e, por isso, não há que se falar na ocorrência de nulidade da citação editalícia.

Por meu voto, assim, **não dou provimento ao recurso de apelação interposto pela ré** e, quanto ao **recurso de apelação do autor, a ele dou parcial provimento** para, reformando o capítulo sentencial correspondente, somente impor à ré o dever de reparação pelo dano moral suportado pelo autor no patamar de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Quanto aos encargos de sucumbência, malgrado o parcial provimento ao recurso do autor, mantenho o por ela estabelecido a respeito, sem aplicação do § 11 do art. 85 do CPC/2015, nos termos da tese fixada no tema 1059/STJ.

VALENTINO APARECIDO DE ANDRADE
RELATOR