



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000175782

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000492-54.2025.8.26.0145, da Comarca de Conchas, em que são apelantes VIVIANE FERNANDES DE CASTRO VIEIRA (JUSTIÇA GRATUITA) e ANTÔNIO MARQUES VIEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS LTDA e NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

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) E SIMÕES DE VERGUEIRO.

São Paulo, 5 de março de 2026.

ALEXANDRE BATISTA ALVES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO Nº 1000492-54.2025.8.26.0145

APELANTE: VIVIANE FERNANDES DE CASTRO VIEIRA E OUTRO

APELADO: MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS LTDA E OUTRO

COMARCA: CONCHAS

JUIZ(A) DE 1ª INSTÂNCIA: TAINÁ MARIA LEONARDO DE OLIVEIRA

VOTO Nº 558

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DE ESTELIONATO PRATICADO VIA APLICATIVO WHATSAPP. AUTORES QUE REALIZARAM TRANSFERÊNCIAS BANCÁRIAS VIA "PIX" NO VALOR TOTAL DE R\$15.909,00, ACREDITANDO TRATAR-SE DE PAGAMENTOS REFERENTES À AQUISIÇÃO DE VEÍCULO. POSTERIOR IDENTIFICAÇÃO DE GOLPE. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DOS AUTORES. NÃO ACOLHIMENTO. No caso, restou demonstrado que os autores foram ludibriados por terceiros e realizaram transferências voluntariamente, não restando qualquer falha na prestação dos serviços bancários. Apelantes que agiram sem a mínima cautela esperada ao não confirmar a veracidade do contato, obtido em site de anúncio de veículos. Transferências realizadas para terceiros desconhecidos. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro. Vítima que concorreu para o dano não guardando as cautelas devidas. Abertura e a manutenção da conta bancária por terceiros pelas instituições requeridas não foi fator determinante ou facilitador da concretização do golpe sofrido pelos requerentes. Propósito de utilização fraudulenta da conta que não contamina a boa-fé objetiva quando da contratação. Reserva mental ilícita do correntista sem conhecimento da instituição financeira. Instituições financeiras que não poderiam impedir a concretização do dano, uma vez que a operação foi autorizada pelos próprios demandantes. Inexistência de nexo de causalidade entre a conduta dos apelados e o dano sofrido, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC. Sentença de improcedência mantida. Recurso desprovido.

Trata-se de recurso de apelação interposto em face da r. sentença de fls. 431/444, que julgou improcedente a ação de indenização por danos

materiais e morais.

Em suas razões recursais (fls. 458/468), sustentam os apelantes, em síntese, que: a) foram vítimas de fraude praticada por terceiros, sendo induzidos à realização de transferências via PIX para contas mantidas junto às instituições apeladas; b) ainda que se trate de hipótese de culpa da vítima e de terceiro, a responsabilidade das instituições financeiras subsiste, pois é seu dever adotar mecanismos eficazes de prevenção a fraudes e garantir a segurança nas operações; c) no caso, houve falha pelas instituições apeladas na abertura e controle de contas utilizadas para a prática de golpes por criminosos.

Devidamente intimados, os réus apresentaram contrarrazões (fls. 476/479 e fls. 480/500).

Recurso tempestivo, regularmente processado e isento de preparo.

É o relatório.

Indefiro o pedido de oposição ao julgamento virtual, pois não revela interesse que não possa ser alcançado com o novo modelo de julgamento virtual que faculta ao advogado não somente fazer sua sustentação oral, como acompanhar, em tempo real, o desenrolar da votação, e promover, eventualmente, esclarecimentos sobre matéria de fato - vide Resoluções 984/2025 do TJSP e Res. 591/2024 do CNJ.

Cumprе ressaltar que a regra é a adoção de sessões de julgamento em ambiente eletrônico, já que mais em conformidade com o escopo de modernização, transparência, acessibilidade, publicidade, economicidade e uniformidade do trâmite processual, tudo de forma a contribuir para a maior celeridade e efetividade da prestação jurisdicional, conforme disposições das Resoluções mencionadas.

Ademais, a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça é firme no sentido de que: *...não há, no ordenamento jurídico vigente, o direito de exigir que o julgamento ocorra por meio de sessão presencial. (...) Mesmo nas hipóteses em que cabe sustentação oral, se o seu exercício for garantido e viabilizado na modalidade de julgamento virtual, não haverá qualquer prejuízo ou nulidade, ainda que a parte se oponha a essa forma de julgamento, porquanto o direito de sustentar oralmente as suas razões não significa o de necessariamente o fazer de forma presencial* (EDcl no AgInt nos EDcl no AREsp n. 2.386.685/GO, rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 26/2/2024, DJe 28/2/2024; AgRg no RtPaut no REsp n. 2.090.576/MG, rel. Min. Antonio Saldanha Palheiro, 6ª Turma, j. 14/5/2025, DJEN 20/5/2025).

Em suma, ausente situação excepcional a justificar a modificação da forma de julgamento adotada, fica mantido o julgamento virtual.

O recurso não deve ser provido.

Inicialmente, anote-se que a relação jurídica discutida nos autos é de consumo, submetendo-se assim, especialmente, à Lei nº 8.078/90, sem exclusão das normas pertencentes a ramos jurídicos distintos, naquilo que for pertinente (diálogo das fontes).

E o Código de Defesa do Consumidor consagrou a responsabilidade objetiva e solidária dos fornecedores no tocante ao fato ou defeito do serviço, de forma que respondem eles *“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”* (art. 14).

O mesmo dispositivo legal consagra que o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais, o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido (art. 14, § 1º).

Em termos processuais, entretanto, é ônus do consumidor provar o dano e o nexo de causalidade com a conduta do fornecedor.

Em outras palavras, ao pretender responsabilizar o prestador de serviço, subsiste ao consumidor o ônus de demonstrar que a conduta do fornecedor tem relação com os danos por ele sofridos.

No presente caso, a controvérsia recursal cinge-se em apurar se os serviços prestados pelas instituições apeladas foram, de fato, defeituosos, isto é, se não forneceriam a segurança que os autores esperavam (art. 14, § 1º, do CDC).

Conforme se extrai da causa de pedir da inicial, os autores *“foram vítimas de um golpe ao tentarem adquirir um veículo automotor por meio de um site de compras online (...), tendo iniciado o processo de negociação através de conversas realizadas exclusivamente pelo aplicativo WhatsApp”* (fl. 2).

Consta que os requerentes, acreditando na veracidade das informações prestadas por terceiro fraudador que se passou por vendedor de veículo, via troca de mensagens pelo aplicativo WhatsApp, realizaram sucessivas



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

transferências bancárias via PIX para a conta de titularidades de terceiros, totalizando o valor de R\$15.909,00 (fls. 33/42).

Os apelantes imputam às instituições requeridas a responsabilidade objetiva pelo aludido prejuízo, ao argumento de que os estelionatários realizaram a abertura de contas utilizando dados e documentos falsos de terceiros, aproveitando-se da deficiência e falhas de segurança nos mecanismos de verificação das instituições financeiras requeridas.

Sem razão, contudo.

Em que pese a irresignação dos recorrentes, denota-se que a fraude descrita nos autos decorreu exclusivamente do dolo do estelionatário, aliado à imprudência e inexperiência dos autores que, acreditando ter mantido conversa com pessoa idônea, permitiram a efetivação do golpe financeiro.

Frisa-se, o que se verifica é que faltou aos autores maior diligência e cautela ao realizarem negociação para a aquisição de veículo e transferência de valores a terceiros, embasando sua confiança em troca de mensagens por aplicativo, conforme narrativa da exordial, com pessoa que acreditavam ser vendedor do bem, cujo contato foi obtido em site de compras de veículos.

Destaque-se que as operações foram regularmente efetuadas pelo próprio autor, utilizando seu aparelho e seus meios de autenticação, sem qualquer sinal de violação sistêmica ou atipicidade objetiva que pudesse exigir intervenção automática da instituição financeira.

Assim, não há como imputar aos réus falha na prestação do serviço pelo simples fato de cumprir comandos legítimos de seu correntista, sobretudo quando o próprio consumidor, por ato voluntário, deu causa ao resultado.

Ademais, é possível inferir que a abertura e a manutenção da conta bancária por terceiros pelas instituições requeridas não foi, certamente, o fator determinante ou facilitador da concretização do golpe sofrido pelos requerentes.

Ao contrário, tem-se que a conduta dos autores é que foi determinante para a consecução da fraude.

Nesse sentido, o propósito ilícito da utilização da conta não se insere no ato administrativo em si (abertura da conta aparentemente lícita). A utilização fraudulenta da conta não contamina a boa-fé objetiva da instituição

financeira quando da contratação, visto que sem a prévia ciência da ilicitude a ser perpetrada.

Na reserva mental ilícita, segundo o artigo 110 do Código Civil, “*a manifestação de vontade subsiste*”, salvo se dela o destinatário tinha conhecimento, hipótese não tratada na espécie.

Ademais, vale acrescentar, a culpa exclusiva do consumidor constitui fato obstativo do nexo causal, que o rompe, excluindo a responsabilidade civil dos fornecedores, pois constitui auto exposição da vítima, por decisão própria, ao risco ou ao dano; é ela, vítima, quem assume conscientemente as consequências de sua conduta culposa. Assim, não pode pretender carrear ao fornecedor a responsabilidade por sua própria desídia.

Não se verifica, no caso concreto, falha de segurança interna à plataforma das instituições apeladas, pois há responsabilidade da instituição financeira em casos de falhas intrínsecas ao sistema bancário, como clonagem de cartão, abertura de conta fraudulenta em nome do consumidor ou transações realizadas sem o consentimento do cliente.

O cenário aqui delineado, todavia, é distinto: o apelante, induzidos a erro por uma fraude externa, agiu com autonomia da vontade para realizar o pagamento, de forma que o banco atuou, unicamente, como intermediador da transferência solicitada e autorizada pelo próprio correntista, por meio do sistema PIX, cuja transação, por sua natureza instantânea e irreversível, impõe ao usuário o máximo de cuidado e diligência na conferência dos dados do recebedor e na lisura do negócio subjacente.

A instituição financeira não possui o dever, tampouco os meios, para sindicatar a validade da causa jurídica ('*causa debendi*') que motivou a transferência de valores feita por seu cliente a um terceiro, mesmo que essa conta venha a ser reconhecida, '*a posteriori*', como fraudulenta.

Não se cogita, portanto, de prejuízo causado ao consumidor em razão de insegurança do sistema disponibilizado pela instituição financeira ré, mas, reitere-se, de fato imputável, exclusivamente a terceiro, não havendo ingerência na ocorrência da fraude, o que afasta a incidência do entendimento firmado na Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça, tal como consignado na r. sentença recorrida.

Destarte, no caso em tela, a despeito dos lamentáveis fatos

narrados na causa de pedir, incide a excludente de responsabilidade dos réus por fato exclusivo do consumidor (vítima) ou de terceiro (estelionatário), a teor do art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse sentido, confira-se precedentes desta C. 16ª Câmara Julgadora em casos similares:

Ementa: AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Golpe do falso advogado – Sentença de improcedência – Apelo do autor – MÉRITO – Autor recebeu contanto via telefone, de criminoso que se passou por seu advogado e noticiou o êxito em ação judicial – Consumidor que, induzido pela engenharia social, realizou transferência via pix a terceiro – Operação efetuada voluntariamente pelo autor – Alegação de transação fora do perfil afastada, pois a transferência foi regularmente executada pelo próprio correntista, mediante autenticação legítima – Culpa exclusiva da consumidor (vítima) e de terceiro (estelionatário) – Art. 14, § 3º, II, do CDC – Imprudência e negligência do autor que não podem ser imputada à instituição financeira ré – Mecanismo Especial de Devolução (MED) – Ausência de comprovação de comunicação imediata que, ademais, não garante a devolução de valores, haja vista a confirmação da identidade e regularidade da transação pelo autor – Propósito de utilização fraudulenta da conta que não contamina a boa-fé objetiva quando da contratação – Reserva mental ilícita do correntista sem conhecimento da instituição financeira – Inexistência de falha de segurança – Ausência de nexo de causalidade – Responsabilização incabível – Inaplicabilidade da Súmula 479 do C. STJ – Precedentes – SENTENÇA MANTIDA, com majoração da verba honorária, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, observada a gratuidade concedida. RECURSO NÃO PROVIDO. (Apelação Cível 1003105-57.2025.8.26.0077; Relator(a): Marcelo Ielo Amaro; Data do julgamento: 18/12/2025)

Ementa: RECURSO DE APELAÇÃO INTERPOSTO CONTRA R. SENTENÇA PELA QUAL FOI JULGADA

IMPROCEDENTE AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS – ALEGAÇÃO DE INCORREÇÃO, COM PEDIDO DE REFORMA – TRANSFERÊNCIA DE VALORES PROMOVIDOS PELO AUTOR, APÓS TRATATIVAS DESENVOLVIDAS POR "WHATSAPP" – RECORRENTE QUE NÃO ADOTOU AS CAUTELAS MÍNIMAS NECESSÁRIAS PARA EVITAR A TRANSFERÊNCIA DE VALORES QUE ALEGA INDEVIDA – INOCORRÊNCIA DO DENOMINADO "FORTUITO INTERNO" – CIRCUNSTÂNCIA QUE AFASTA A APLICAÇÃO DA SÚMULA Nº 479, NOS MOLDES EM QUE EDITADA PELO C. STJ – APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR QUE NÃO DEVE IMPLICAR NO IRRESTRITO ACOLHIMENTO DOS INCONSISTENTES RECLAMOS DEDUZIDOS PELO AUTOR – PLENO ACERTO DA R. SENTENÇA COMO PROFERIDA – REAPRECIÇÃO PORMENORIZADA DA R. SENTENÇA QUE IMPLICARÁ EM DESNECESSÁRIA REPETIÇÃO DOS ADEQUADOS FUNDAMENTOS DO PENSAMENTO ADOTADO PELO JUÍZO – SIMPLES RATIFICAÇÃO DOS TERMOS DA R. DECISÃO DE 1º GRAU, UMA VEZ QUE SE MOSTRA SUFICIENTEMENTE MOTIVADA – RECURSO NÃO PROVIDO. (Apelação Cível 1001226-88.2024.8.26.0452; Relator(a): Simões de Vergueiro; Data do julgamento: 10/02/2025)

Ementa: RECURSO DE APELAÇÃO INTERPOSTO CONTRA R. SENTENÇA PELA QUAL FOI JULGADA IMPROCEDENTE AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO, C.C. PEDIDO DE COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS - ALEGAÇÃO DE INCORREÇÃO, COM PEDIDO DE REFORMA – TRANSFERÊNCIA DE VALORES PROMOVIDOS PELO AUTOR, APÓS TRATATIVAS DESENVOLVIDAS POR "WHATSAPP" – RECORRENTE QUE NÃO ADOTOU AS CAUTELAS MÍNIMAS NECESSÁRIAS PARA EVITAR A TRANSFERÊNCIA DE VALORES QUE ALEGA

INDEVIDA - INOCORRÊNCIA DO DENOMINADO "FORTUITO INTERNO" – CIRCUNSTÂNCIA QUE AFASTA A APLICAÇÃO DA SÚMULA Nº 479, NOS MOLDES EM QUE EDITADA PELO C. STJ – APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR QUE NÃO DEVE IMPLICAR NO IRRESTRITO ACOLHIMENTO DOS INCONSISTENTES RECLAMOS DEDUZIDOS PELO AUTOR - PLENO ACERTO DA R. SENTENÇA COMO PROFERIDA - REAPRECIÇÃO PORMENORIZADA DA R. SENTENÇA QUE IMPLICARÁ EM DESNECESSÁRIA REPETIÇÃO DOS ADEQUADOS FUNDAMENTOS DO PENSAMENTO ADOTADO PELO JUÍZO – SIMPLES RATIFICAÇÃO DOS TERMOS DA R. DECISÃO DE 1º GRAU, UMA VEZ QUE SE MOSTRA SUFICIENTEMENTE MOTIVADA - RECURSO NÃO PROVIDO. (Apelação Cível 1001273-12.2024.8.26.0210; Relator(a): Simões de Vergueiro; Data do julgamento: 05/12/2024)

No mesmo sentido:

Ementa: Preliminar. Cerceamento de defesa. Descabimento. APELAÇÃO CÍVEL. Ação de indenização por dano material e por dano moral. Golpe de estelionato praticado via aplicativo WhatsApp. Realização de transferências bancárias via "Pix" no valor total de R\$ 4.500,00. Posterior identificação de golpe. No caso, restou demonstrado que a requerente foi ludibriada por terceiros e realizou transferências voluntariamente, não restando qualquer falha na prestação dos serviços bancários. Apelante que agiu sem a mínima cautela esperada ao não confirmar a veracidade do contato. Transferências realizadas para terceiro desconhecido. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro. Vítima que concorreu para o dano não guardando as cautelas devidas. Fato de terceiro. Instituição financeira que não poderia impedir a concretização do dano, uma vez que a operação foi autorizada pela própria demandante. Inexistência de nexo de causalidade entre a conduta do apelado e o dano sofrido, nos termos do art. 14, § 3º,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Sentença mantida. Recurso improvido. (Apelação Cível 1007558-23.2025.8.26.0004; Relator(a): Marcos de Lima Porta; Órgão julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Data do julgamento: 28/10/2025)

Por fim, sedimentado entendimento de que o julgador não está obrigado a mencionar todos os dispositivos legais ou constitucionais para fins de prequestionamento, reputa-se prequestionada toda a matéria e as disposições legais invocadas pelas partes, ainda que não expressamente mencionadas na presente decisão.

Quanto à verba honorária recursal, sob Tema Repetitivo 1059 (REsp 1.865.553/PR, 1.865.223/SC e 1.864.633/RS), julgado em 09/11/2023, formou-se a seguinte tese jurídica de eficácia vinculante: "*A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento e limitada a consectários da condenação*". Assim, majoram-se os honorários fixados pelo juízo de origem em desfavor da parte autora para o patamar correspondente a 15% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade processual.

Ante o exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso.

ALEXANDRE BATISTA ALVES
Relator