



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000033180

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000580-76.2024.8.26.0582, da Comarca de São Miguel Arcanjo, em que é apelante FELIPE LUIZ LINO DE BARROS BRAZ (JUSTIÇA GRATUITA), é apelada MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2) 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 ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), LUIZ FERNANDO CARDOSO DAL POZ E DANIEL ISSLER.

São Paulo, 30 de janeiro de 2026.

MÔNICA SOARES MACHADO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Voto nº 5023/25

APELAÇÃO. DIREITO DO CONSUMIDOR. REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. TRANSAÇÃO VIA PIX. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO DESPROVIDO.

I - CASO EM EXAME: Apelação do autor contra sentença que julgou improcedente ação de reparação por danos materiais e morais decorrentes de fraude bancária. Sustenta falha na prestação do serviço bancário, ausência de mecanismos eficazes de segurança e responsabilidade objetiva da instituição financeira, pleiteando indenização integral. Contrarrazões com preliminar de impugnação à gratuidade processual.

II - QUESTÃO EM DISCUSSÃO: Consiste em saber se a instituição financeira deve responder pelos danos decorrentes de fraude praticada por terceiro, considerando a alegada falha na abertura de conta utilizada pelo fraudador e a conduta do consumidor na realização da operação.

III - RAZÕES DE DECIDIR: Preliminar de impugnação à gratuidade da justiça afastada – Parte autora demonstrou satisfatoriamente a hipossuficiência – Inexistência de elementos justificadores da revogação – Autor vítima fraude - Acesso ao Facebook, contato direto com fraudador e link espúrio recebido por mensagem de WhatsApp – Contato supostamente vinculado à instituição financeira ré – Intenção de aumentar limite de crédito – Acatamento das orientações do suposto funcionário – Falta do dever de cuidado pelo autor - Inobservância do dever de checagem do veracidade da situação – Valor transferido a terceiro estranho - Inexistência de falha na prestação do serviço - Ausência denexo causal entre conduta da ré e dano experimentado – Fortuito externo.

IV - DISPOSITIVO E TESE: Recurso desprovido.

Teses de julgamento: 1. A instituição financeira não responde por prejuízos decorrentes de golpe praticado por terceiro quando evidenciada culpa exclusiva do consumidor. 2. Configura fortuito externo a fraude perpetrada mediante acesso do correntista a link fraudulento, afastando a responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do CDC. 3. Inaplicável a Súmula 479 do STJ quando não demonstrada falha sistêmica ou nexo causal entre conduta da instituição e o dano.

Legislação citada: CDC, arts. 14 e 14, § 3º, II; CPC, art. 85, §§ 2º, 14 e 16; Resoluções BACEN nº 4.753/2019 e nº 96/2021. Jurisprudência citada: TJSP, Apelação Cível 1037055-28.2024.8.26.0001, Rel. M.A. Barbosa de Freitas, Núcleo de Justiça 4.0 – Turma I, j. 24.11.2025; TJSP,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível 1005300-26.2024.8.26.0020, Rel. João Battaus Neto, Núcleo de Justiça 4.0 – Turma II, j. 03.10.2025.

Vistos.

Trata-se de ação de reparação por danos morais e materiais, julgada improcedente pela r. sentença de fls. 249/251, cujo relatório adoto.

O recurso é tempestivo e a apelante encontra-se amparada pelo benefício da justiça gratuita, conforme decisão de fls. 87/88.

Em suas razões recursais, o autor sustenta que foi vítima de fraude que resultou na transferência indevida de valores de sua conta na plataforma da apelada, mesmo após comunicação imediata do ocorrido e registro de Boletim de Ocorrência. Argumenta que a instituição financeira falhou na prestação do serviço, ao não adotar mecanismos eficazes de segurança para impedir movimentações atípicas, configurando responsabilidade objetiva nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do STJ. Defende que a sentença deve ser reformada, reconhecendo-se a falha do sistema de segurança da apelada e sua obrigação de indenizar os danos materiais e morais diante dos prejuízos financeiros e do impacto na saúde e subsistência do autor.

Requer, assim, o provimento do recurso para julgar procedentes os pedidos iniciais, com a condenação da apelada ao pagamento das indenização por danos morais e materiais.

Contrarrazões às fls. 270/280 arguindo preliminar de impugnação à gratuidade processual, com pedido de alteração do valor da causa.

É o relatório.

Voto.

Concentra-se a controvérsia na responsabilidade do banco recorrente pela fraude sofrida pelo autor e a extensão dos danos.

De início, impõe-se afastar a preliminar de impugnação à gratuidade da justiça concedida à parte autora na medida em que restou comprovado, de forma satisfatória, que esta faz jus ao benefício. De mais a mais, cabia ao réu o ônus de trazer aos autos documentos aptos a demonstrar a capacidade financeira da parte autora e a possibilidade de arcar com os encargos processuais, de modo a justificar eventual revogação do benefício. Contudo, não o fez, inexistindo fundamento para o acolhimento da preliminar suscitada.

Respeitadas as razões recursais, o recurso não comporta provimento.

No caso em análise, verifica-se que o golpe foi perpetrado por terceiro, com contribuição da falta de cautela do autor, que acessou a plataforma do Facebook e disparou conversa com o fraudador, deixando-se enganar ao não conferir a veracidade do contato realizado por meio do aplicativo WhatsApp.

O autor acessou link fraudulento enviado por pessoa desconhecida, acreditando tratar-se de correspondente bancário, sem adotar medidas adequadas para proteger seus dados e recursos. Tal conduta atrai contra si responsabilidade, diante da postura desatenta, não sendo razoável exigir que a instituição ré possua meios de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

impedir contatos externos ao ambiente bancário.

Na hipótese, tratando-se de transferência única via PIX, operação instantânea de transferência, não se evidencia liame causal entre o dano suportado e a alegada insegurança sistêmica, pois a transação foi realizada através de dispositivo previamente cadastrado, com dados verdadeiros, não despertando suspeita de fraude. Assim, a operação decorreu de conduta própria do autor, vulnerando o sistema e dando azo ao prejuízo material.

Note-se, porque importante, que não há como se concluir pela incompatibilidade do perfil com operação única com base nos documentos de fls. 54/56. Além disso, não consta nos autos que tenha havido extrapolação do limite de crédito da conta, tampouco que as configurações pessoais do autor no aplicativo do réu, relativas ao limite por transação via PIX, tenham sido desrespeitadas.

O caso configura típica hipótese de fortuito externo, imprevisível e inevitável, decorrente de conduta exclusiva de terceiro fraudador, sem vínculo com a ré, associada à falta de diligência do consumidor.

Conforme dispõe o Art. 14, § 3º, inciso II do CDC, o fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando demonstrar que o defeito inexistente ou que o dano decorreu de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, circunstância devidamente configurada no caso, não se vislumbrando, assim, qualquer falha na prestação do serviço que justifique a responsabilização da parte requerida.

Não restando comprovado o nexo de causalidade entre a conduta da ré e os danos experimentados pelo autor, e evidenciada a ausência de falha na prestação do serviço, inexistente fundamento legal para a reforma da sentença proferida na origem.

Na mesma diretriz, seguem as jurisprudências:

APELAÇÃO DO RÉU – CONTRATO BANCÁRIO – GOLPE DA FALSA CENTRAL – Autora afirma que recebeu ligação de suposto preposto do réu, sobrevivendo contratações de três empréstimos pessoais e um empréstimo consignado – Posterior transferência de valores de sua conta corrente e poupança a terceiros – Em relato prestado à autoridade policial, autora confessa que, antes de receber a ligação, havia recebido e acessado link – Inverossimilhança da causa de pedir remota, posto que incompleta – Ademais, ausência de prova de que referido contato partiu de número oficial do banco – Negócios jurídicos somente se aperfeiçoaram em razão de conduta acintosamente imprevidente da autora – Excludente de responsabilidade objetiva (art. 14, § 3º, inciso II, CDC) – Fortuito externo – Inaplicabilidade do que preceitua a súmula nº 479, do C. STJ - Consequentemente, ofensa moral não configurada – Sentença reformada – RECURSO PROVIDO, para julgar improcedentes os pedidos iniciais. (TJSP; Apelação Cível 1037055-28.2024.8.26.0001; Relator (a): M.A. Barbosa de Freitas; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro Regional I - Santana - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/11/2025;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Data de Registro: 24/11/2025)

APELAÇÃO – FRAUDE BANCÁRIA – Autor teve transferências de valores de sua conta corrente – Autor clicou em link fraudulento, o que ocasionou acesso aos seus dados bancários - Fortuito interno não reconhecido - Não incidência da Súmula 479 do C. STJ – Evidente fragilização do sistema de segurança do banco causada exclusivamente pelo correntista. Valores das operações que não destoavam do perfil do autor, compatíveis com sua rotina bancária, circunstância que, aliada à utilização de seus dados bancários pelo fraudador, não justificava o acionamento de sistema de segurança do banco. Responsabilidade que não pode ser imputada à conta do banco. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO (TJSP; Apelação Cível 1005300-26.2024.8.26.0020; Relator (a): João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro Regional XII - Nossa Senhora do Ó - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/10/2025; Data de Registro: 03/10/2025)

Nesse sentir, desacolhem-se as razões recursais.

Diante da sucumbência do recorrente, majoro os honorários fixados na origem para 13% sobre o valor da condenação em favor do patrono do apelado, ficando suspensa a exigência em razão da gratuidade, enquanto subsistirem as condições que a determinaram.

Ademais, considera-se prequestionada toda a matéria infraconstitucional e constitucional, sendo desnecessária a indicação expressa aos dispositivos legais, bastando a análise detida das questões postas.

Por fim, diante da simplicidade da causa e do entendimento pacificado da matéria, a insistência pelo inconformismo em embargos de declaração, ensejará a fixação de multa por eventual litigância de má-fé.

Posto isso, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO.**

MÔNICA SOARES MACHADO

Relatora