



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000140275

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001239-82.2025.8.26.0022, da Comarca de Amparo, em que é apelante ALEX RICARDO GALASSI (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA e MERCADO LIVRE BRASIL.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), DANIELLA CARLA RUSSO E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 26 de fevereiro de 2026.

GILBERTO FRANCESCHINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO Nº 1001239-82.2025.8.26.0022

APELANTE: ALEX RICARDO GALASSI

**APELADO: MERCADOPAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA E
MERCADO LIVRE.COM**

ORIGEM: FORO DE AMPARO - 1ª VARA

JUIZ(A) DE DIREITO: DR(A). ARMANDO PEREIRA DA SILVA JUNIOR

VOTO Nº 4763

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. RECURSO DESPROVIDO.

I. Caso em Exame

Recurso de apelação interposto por Alex Ricardo Galassi contra sentença que julgou improcedente ação de declaração de inexistência de débitos e reparação por danos morais e materiais, movida contra MercadoPago Instituição de Pagamento Ltda e Mercado Livre.com, em razão de golpe da falsa central.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste i) em analisar a responsabilidade do réu pelas transações efetivadas na conta do autor e ii) a existência de dano moral.

III. Razões de Decidir

3. A divergência das versões apresentadas pelo autor, na inicial e no boletim de ocorrência, indicam ausência de verossimilhança e impedem a inversão do ônus da prova.

4. O sistema de segurança do requerido não foi violado, e o autor, ao seguir as orientações do estelionatário enviadas por whatsapp, possibilitou a fraude, afastando a responsabilidade do réu.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade do fornecedor é afastada quando há culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. 2. A ausência de falha no sistema de segurança do réu afasta sua responsabilidade.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, art. 14, §3º, II.

Código de Processo Civil, art. 373, I; art. 85, § 11º.

Jurisprudência Citada:

TJSP, Apelação Cível 1043556-60.2022.8.26.0100, Rel. Mendes Pereira, 15ª Câmara de Direito Privado, j.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

07.03.2023.

TJSP, Apelação nº 1014193-59.2017.8.26.0405, Rel. Walter Fonseca, 11ª Câmara de Direito Privado, j. 22.02.2018.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **ALEX RICARDO GALASSI**, contra a r. sentença de fls. 331/336, na ação de declaração de inexistência de débitos – empréstimos e pix c/c reparação por danos morais e materiais, ajuizada em desfavor de **MERCADOPAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA E MERCADO LIVRE.COM**, que julgou a demanda nos seguintes termos:

"Ante o exposto, julgo improcedentes os pedidos iniciais.

Em razão da sucumbência condeno o requerente no pagamento das custas e despesas processuais, bem como nos honorários advocatícios, que fixo em 10% do valor atribuído à causa, devidamente atualizado. Atente-se à concessão dos benefícios da Justiça Gratuita em favor do requerente (fls. 74)"

Sustenta o autor, em síntese, falha no dever de segurança; que seu aplicativo foi invadido por estelionatários; que os danos materiais devem ser restituídos em dobro; danos morais.

Contrarrazões apresentadas (fls. 366/369).

Sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Cuida-se de ação de declaração de inexistência de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

débitos – empréstimos e Pix c/c reparação por danos morais e materiais, movida por conta do golpe da falsa central.

Nota-se que o relato da inicial diverge bastante daquele apresentado no boletim de ocorrência.

Na inicial, o autor informa que fez anúncio no Mercado Livre para vender determinado produto, e em 04/12/2024 recebeu contato de suposto comprador. Manteve conversa por WhatsApp, enviou fotos do produto e o seu próprio endereço de email utilizado no mercado livre.

Ao consultar seu extrato bancário, para verificar se havia recebido o valor da venda, descobriu que sua conta fora invadida e que as seguintes operações foram realizadas, em 04/12/2024 (fls. 36/37; 40/43): Pix de R\$ 1.104,00, para pessoa jurídica desconhecida “JPS INTERMEDIações E SERVIÇOS FINANCEIROS LTDA”; empréstimo pessoal de R\$ 18.999,00, seguido de Pix de R\$ 19.331,38, para RAFAELA RAMOS LEAL LOPES.

No entanto, narra o boletim de ocorrência que o autor foi ludibriado ao interagir com email enviado pelo fraudador, apresentando-se como funcionário do Mercado Livre. Informa que manteve conversa por WhatsApp e que seguiu orientações do estelionatário, como a contratação de empréstimo, seguida de transferência para pessoa desconhecida (Rafaela Ramos Leal Lopes) (fls. 55/58).

Foi realizada impugnação administrativa no Procon e junto ao réu (fls.44/54).

O réu contestou a demanda e defendeu a regularidade das operações e juntou documentos.

Sobreveio sentença de improcedência dos pedidos autorais.

Somente o autor apelou.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Cinge-se o recurso a analisar a responsabilidade do réu pelas transações efetivadas na conta do autor; bem como a existência de dano moral.

A relação jurídica existente entre as partes tem natureza consumerista, impondo-se, pois, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, em consonância com a Súmula nº 297 do E. Superior Tribunal de Justiça: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

É certo que em razão da complexidade dos serviços bancários, as instituições financeiras devem adotar medidas de segurança para assegurar a regular e segura utilização dos seus serviços pelos clientes.

O fornecedor/prestador de serviços somente não será responsabilizado quando demonstrar que inexistiu defeito na prestação do serviço ou que houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

A divergência das versões apresentadas pelo autor, na exordial e no boletim de ocorrência, indicam ausência de verossimilhança e impedem a inversão do ônus da prova. Nesse prisma, cabia à autora comprovar o fato constitutivo de seu direito, conforme artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil.

Verifica-se que o sistema de segurança do requerido não foi violado. O réu não teria como identificar e evitar a fraude. O demandante, ao seguir os procedimentos indicados pelo estelionatário, como informado no boletim de ocorrência, possibilitou o sucesso da fraude, pois fragilizou a segurança do sistema bancário (fls. 57/58).

Outrossim, o perfil de consumo do autor é analisado quando o sistema falha ou é invadido.

No caso, isso não ocorreu. O próprio autor seguiu as orientações indicadas pelo fraudador, o que afasta a responsabilidade do banco réu. Assim, pretender responsabilizar a instituição bancária apenas porque as transações destoariam do seu perfil de consumo, não pode prevalecer.

Assim, houve a ocorrência de fortuito externo, em que o dano sofrido não guarda relação com a atividade desenvolvida pela instituição financeira. Observa-se que a conduta do autor foi essencial para que o estelionatário alcançasse seu intento. A ré não pode ser responsabilizada por prejuízos provocados pelo próprio autor e terceiros fraudadores.

Os requisitos de segurança exigíveis da instituição financeira foram observados. Com efeito, pelos fatos narrados na própria exordial, não restaram demonstradas falhas na segurança do serviço prestado.

Sem embargo do dedicado trabalho exercido pelo digno patrono das apelantes, bem analisados os documentos que instruíram o pedido, necessário concluir que a r. sentença recorrida conferiu justa e adequada solução ao litígio, com a análise objetiva e assertiva dos fatos e do direito, motivo pelo qual deve ser mantida pelos próprios fundamentos, nos termos do artigo 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça:

Como destacado na r. sentença (fls. 331/336):

"In casu, a sistemática adotada pelos falsários - detidamente relatada na inicial - expressa nítido caráter suspeito, de forma que qualquer pessoa de conhecimentos médios se alertaria acerca da possível ocorrência de fraude.

Entretanto, como indicado na petição inicial, o requerente "(...) recebeu o contato já via whatsapp de um homem que se identificou pelo prenome Leandro dos Santos, que lhe começou a fazer várias perguntas, solicitar informações da máquina e pedir fotos, mantendo o autor na linha do celular por um bom tempo, pois segundo ele (Leandro) iria efetuar naquele momento a compra da máquina. Nesta oportunidade o autor lhe enviou o link do produto postado no MERCADO LIVRE conforme solicitado. Daí o tal comprador lhe afirmou que não estava conseguindo a realizar a compra porque Alex não possuía a "reputação" exigida pelo site de vendas, sendo necessário ser informado o seu e-mail do Mercado Livre para finalizar a compra" fls. 03, destaque nosso.

Ora, resta claro que o requerente, de forma negligente, cedeu aos terceiros falsários (que claramente manifestaram interesse na aquisição de um produto anunciado apenas com intenções escusas de obter vantagem ilícita) dados pessoais e documentos essenciais à concretização do evento danoso,

contribuindo assim de forma decisiva para a ocorrência das operações de crédito ora impugnadas.

Está-se diante de nítida hipótese de aplicação do disposto no artigo 14, parágrafo 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, ensejando a exclusão de responsabilidade das empresas requeridas pelos danos decorrentes do evento criminoso, haja vista que não se configura efetiva falha na prestação do serviço. De rigor ressaltar, por oportuno, que as contratações em questão foram firmadas por meio de biometria, a partir do envio de selfie, cf. fls. 154/156.

Ressalta-se em nenhum momento o requerente sustenta que não era ele nas fotografias supracitadas, tampouco justifica de forma plausível a razão pela qual teria encaminhado as referidas selfies por meio do aplicativo bancário mantido pelas requeridas.

Destaca-se, nesse ponto, que a contratação eletrônica é completamente válida na espécie, traduzindo até mesmo maior segurança à transação, haja vista que a experiência comum evidencia que a utilização de meios tecnológicos atrelados à biometria são mais difíceis de serem burlados que uma assinatura a próprio punho.

Em resumo, a prova contida nos autos demonstra que contratação das operações de crédito impugnadas, realizadas na data de 04/12/2024, somente se concretizaram em razão da desídia do requerente no tocante ao resguardo de sua senha pessoal de acesso e de sua imagem (por meio de selfie), de modo que não merece prosperar a pretensão declaratória relacionada à inexistência das pactuação e consequente inexigibilidade dos débitos decorrentes”.

Nesse sentido, os julgados deste Tribunal:

RESPONSABILIDADE CIVIL - Pretensão de indenização por danos morais e materiais - Golpe da falsa central de atendimento no qual se passa a falsa ideia de segurança à vítima e ela é induzida a realizar operações financeiras, sob orientação do interlocutor que se diz preposto do banco - Em que pese a aplicabilidade do CDC às instituições financeiras

(Súmula 297 do STJ) e, sem olvidar da responsabilidade dos bancos quanto a segurança das operações financeiras feitas por seus clientes, certo é que no caso dos autos a fraude foi perpetrada através de ligação feita por terceiro que induziu à autora a realizar as operações - Fato extrínseco ao serviço bancário, não caracterizando o fortuito interno - O fato de ter sido orientada a realizar tais operações em terminal localizado na agência bancária não torna o banco participante da fraude, tampouco pode-se concluir que ele tenha concorrido para tanto - Note-se que, a apelante foi até a agência bancária para realizar as duas transferências questionadas, contudo, não consta na inicial que tenha checado a necessidade de realizar a suposta "regularização" de sua conta corrente solicitada pelo interlocutor da ligação que recebeu- É dever do consumidor cercar-se de cuidados com seus dados bancários, sendo de bom alvitre checar informações recebidas por celular, "links" ou ligações telefônicas em que se solicitam procedimentos referentes a conta bancária - A prova produzida demonstra que estes cuidados não foram tomados - Tampouco se demonstrou que as operações em questão destoaram do perfil financeira da apelante, com a juntada de extratos anteriores às transferências impugnadas - Sentença de improcedência mantida - Recurso desprovido, majorados os honorários de 10% para 15% do valor da causa, observado o deferimento da justiça gratuita à apelante. (TJSP; Apelação Cível 1043556-60.2022.8.26.0100; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 21ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/03/2023; Data de Registro: 07/03/2023)

"Responsabilidade civil Indenizatória Fraude no sistema de Internet Banking Danos materiais. 1. Exclui-se a responsabilidade objetiva do banco pelos danos sofridos pelo correntista quando as circunstâncias demonstram que este apresentou conduta



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

desencadeadora dos danos, possibilitando o acesso de terceira pessoa a dados sigilosos (senha e Token) que foram utilizados para realização de transações em internet banking .” (Apel n° 1014193-59.2017.8.26.0405, Rel. Walter Fonseca, 11ª Câmara de Direito Privado, j. 22/02/2018).

Ainda, não se pode atribuir à instituição recebedora dos valores a responsabilidade pela notória falta de cautela da autora ao fornecer seus dados ao estelionatário.

Conclui-se, assim, que a r. sentença atacada analisou de forma correta as questões suscitadas, com adequada fundamentação jurídica à hipótese em exame, ao reconhecer a culpa exclusiva da vítima e de terceiro fraudador, nos termos do artigo 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Portanto, o recurso de apelação fica desprovido, cabendo a majoração dos honorários de sucumbência devidos pela vencida para o patamar de 13 % sobre o mesmo referencial da r. sentença, na forma do art. 85, § 11º, do CPC, em razão do trabalho adicional realizado em grau recursal, observada a gratuidade de justiça.

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que “é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida.” (EDcl no RMS n° 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, **o meu voto é para NEGAR PROVIMENTO ao recurso, nos termos da fundamentação supra.**

GILBERTO FRANCESCHINI
RELATOR