



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000272280

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001324-54.2024.8.26.0426, da Comarca de Patrocínio Paulista, em que é apelante MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA, é apelada DAMIANA PEREIRA VIEIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em 11ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO (Presidente), JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA E JOSÉ WILSON GONÇALVES.

São Paulo, 26 de março de 2026

CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO

A PRESIDENTE E RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

APELAÇÃO Nº 1001324-54.2024.8.26.0426

COMARCA DE PATROCÍNIO PAULISTA

APELANTE: MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA.

APELADA: DAMIANA PEREIRA VIEIRA

JUIZ: AFONSO MARINHO CATISTI DE ANDRADE

Voto nº 3058

APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO DANOS MATERIAIS E MORAIS. Sentença de procedência. Insurgência da instituição ré. PRELIMINAR. Alegação de ilegitimidade passiva do banco réu afastada. Aplicação da teoria da asserção. MÉRITO. Narrativa constante da inicial dissonante daquela dirigida à autoridade policial em boletim de ocorrência trazido pela própria autora. Extratos da conta não juntados. Ausência de elementos que permitam inferir qual o padrão de movimentação da autora. Verossimilhança das alegações da requerente afastada. Autora que permitiu o acesso a seus dados e conta bancária por terceiros após clicar em link recebido em ligação pelo WhatsApp no celular. Excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiro e da vítima. Responsabilidade pelos danos que não deve ser imputada à instituição financeira, diante da ausência de falha na prestação de seus serviços. Pretensões de suspensão da cobrança e indenizatória rejeitadas. Sentença reformada Recurso provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 127/134 dos autos da *ação de obrigação de fazer c/c danos materiais e morais*¹ ajuizada por DAMIANA PEREIRA VIEIRA em face de MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA., por meio da qual o MM. Juiz julgou procedentes os pedidos iniciais“...*para DECLARAR a inexigibilidade da dívida discutida; bem como CONDENAR o banco requerido a restituir, de forma simples, à parte autora todas as quantias descontadas em sua conta, com juros de mora e correção desde a data do desconto; bem como ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de indenização pelos danos morais sofridos, corrigido e com juros de mora de 1% desde o arbitramento. Face à sucumbência recíproca, arcará a requerida com as custas e despesas processuais; bem como*

¹ R\$ 10.000,00 em dezembro de 2024.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

honorários advocatícios ora fixados em R\$ 1.000,00. Observe-se a gratuidade concedida. (...). P.I.C.”

Recorre o réu (fls. 142/153).

Recurso tempestivo e preparado (fls. 154/155), respondido em fls. 159/168, sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

FUNDAMENTO E VOTO.

Narra a autora, na inicial, possuir contrato de conta corrente com o banco réu, “*o qual a notifica recorrentemente sobre seu saldo bancário dentre outras informações sobre seus dados através do aplicativo e mensagens por SMS*”. Narra, ainda, que: em outubro de 2024, recebeu em seu celular uma notificação de que, ao acessar link no aplicativo, receberia um crédito, para seu uso pessoal no valor de R\$ 3.000,00; ao acessar tal link foi para o aplicativo do réu Mercado Pago, o qual já utilizava há algum tempo sem problemas e, por isso de maneira alguma desconfiou da plataforma; no dia seguinte recebeu uma notificação de que teria caído em golpe, o que foi confirmado ao acessar o aplicativo do mercado pago pois o crédito que teria ganhado na notificação anterior era, em verdade, um “*empréstimo realizado em seu nome através de um link de acesso que deu margem a terceiros realizar e que teriam realizado a solicitação de um cartão de crédito em seu nome, além do mais o dinheiro que possuía da pensão por morte de seu marido já tinha sido todo suprimido por este empréstimo*”. Daí o ajuizamento da demanda, imputando responsabilidade objetiva ao réu pelos danos sofridos e buscando a declaração da inexigibilidade do débito referido, e condenação da parte requerida em danos morais e materiais, ambos no valor de R\$ 10.000,00.

A tutela de urgência foi parcialmente deferida para determinar à “parte requerida se abstenha de efetuar cobranças, descontos e de inserir o nome da autora em cadastros de inadimplentes, em virtude dos contratos objeto da presente demanda, conforme arts. 297 e 139, IV, CPC) comprovando-se que registrou a suspensão em seus sistemas em 15 dias úteis, contados de sua citação, sob pena de multa diária a ser arbitrada em



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

caso de descumprimento” (fls. 21/22).

Após contestação, com documentos (fls. 29/113) e réplica (fls. 121/126), sem interesse das partes na produção de outras provas (fls. 120), sobreveio a r. sentença impugnada. Consta de sua fundamentação:

“No caso em apreço, de acordo com as alegações apresentadas nos autos, restou incontroverso que a parte requerente foi vítima do golpe já conhecido no mercado (“Golpe do falso funcionário”), tendo sido enganada. Com efeito, os extratos juntados aos autos comprovaram que foi contratado empréstimo bancário, tendo o valor contratado sido transferido para terceiro. Ou seja, valor expressivo em curto período, fugindo ao perfil da parte requerente, o que já basta para alertar as empresas requeridas de possível fraude na conta do consumidor. Ademais, importa registrar que a movimentação atípica de numerário é visível as instituições financeiras, e, portanto, no presente caso, a movimentação de valores que nunca ocorreram deveriam ser ao mesmo avaliadas por aquele que tem a obrigação daquele que fora contratado para manter íntegro o patrimônio de seus tutelados. Nessa situação, ao identificar possível movimento bancário fraudulento, poderia o requerido Banco ter devolvido os valores e as parcelas pagas pelo empréstimo, evitando maiores prejuízos à parte requerente e a si mesmo, porém, não o fez. Dessa forma, não ter adotado o zelo e a diligência esperados na proteção de seus clientes, o serviço foi defeituoso nos termos do artigo 14, § 1º do CDC, sendo certo que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros em seu âmbito de atuação, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. (...) Ademais, importante registrar que há, em verdade, risco do negócio, no qual as instituições financeiras têm conhecimento da possibilidade desta ocorrência, fato mais do que notório, devendo reforçar o sistema interno, o que seria suficiente para afastar maiores prejuízos. Em outras palavras, não foram adotadas medidas adequadas, tempestivas e efetivas para dar a segurança necessária a cliente nem tampouco para resolver seu problema. Desta forma, não se pode imputar a requerente a responsabilidade pelos prejuízos materiais suportados. Em casos análogos, decidiu o E. Tribunal de Justiça de São Paulo: (...) Quanto aos danos morais, entendo ser devida a indenização. A esfera da fraude configurada ultrapassa o mero aborrecimento ou dissabor. Observo que a parte requerente teve desvio de seu tempo útil ao tentar, sem sucesso, resolução amigável da questão, além de ter sua saúde financeira abalada e ameaçada pela falha de segurança dos requeridos”.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Insurge-se a instituição financeira ré sustentando, preliminarmente, ilegitimidade passiva, uma vez que as transações foram realizadas por suposto terceiro, que deveria constar do polo passivo da demanda. No mérito, a apelante pretende a improcedência da ação, com fundamento no artigo 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor – culpa de terceiro e da autora -, uma vez que a operação impugnada somente foi possível pela conduta da autora, que realizou o download de software que permitiu a terceiros acessarem seus dados e controlarem remotamente seu aparelho de acesso habitual à plataforma da recorrente. Afirma que a autora participou de forma ativa e voluntária no incidente, instalando em seu dispositivo um *malware* - software malicioso - que permite o controle remoto de aparelhos conectados à Internet, ou seja, fornecendo o controle de seu aparelho a terceiros, o que impediu o sistema de segurança do réu identificar os acessos como suspeitos. Pretende o acolhimento do recurso, com o julgamento de improcedência da ação ou, subsidiariamente, “seja a sentença reformada para afastar a condenação a título de dano material e sejam reduzidos os danos morais impostos para patamares condizentes aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, bem como a condenação em honorários advocatícios”.

De início, rejeito a preliminar de ilegitimidade passiva arguida pelo banco apelante. É assente na jurisprudência o entendimento de que “(...) *as condições da ação, aí incluída a legitimidade, devem ser aferidas com base na teoria da asserção, isto é, à luz das afirmações deduzidas na petição inicial*” (REsp n. 1.834.003/SP, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 17/9/2019, DJe de 20/9/2019); e (AgInt no AgInt no AREsp 1.302.429/RJ, 3ª Turma, rel. Min. NANCY ANDRIGHI, j. 27/08/2020).

No caso em análise, a autora narrou que mantém conta corrente com o apelante, a quem imputou falha na prestação de serviços que possibilitou transação fraudulenta.

Assim, considerando que a autora imputou a prática de determinado ato ao banco, e formulou pedido em face deste, impõe-se a conclusão de que o apelante é parte legítima para figurar no polo passivo da



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

demanda, certo que eventual responsabilidade, ou não, é questão atinente ao mérito.

No mérito, respeitado o entendimento do Magistrado sentenciante, tem-se que o recurso comporta provimento.

A lide versa sobre relação de consumo (artigos 2º e 3º do CDC), estabelecendo a lei o dever do fornecedor se pautar com diligência na execução de seus serviços, prevenindo a ocorrência de danos ao consumidor art. 6º inciso VI); verificado o dano, é objetiva a responsabilidade do fornecedor pela reparação (artigo 14), favorecendo o consumidor a inversão do ônus da prova (artigo 6º inc. VIII).

Entretanto, sendo controvertidos os fatos alegados, a responsabilização objetiva não dispensa a prova do nexo de causalidade entre a conduta do suposto agente e o dano. E, na hipótese, a autora não logrou demonstrar qual teria sido a falha da instituição requerida no evento narrado.

A autora relata na inicial, ter acessado um *link* em notificação recebida, e, posteriormente, identificado um empréstimo não autorizado, no valor de R\$ 3.000,00, contratado em sua conta junto ao requerido, dando a entender, a princípio, que teria sido ludibriada em virtude de golpe, conhecido como sendo o da “*falsa central*”.

Ocorre que a versão narrada no boletim de ocorrência diverge da versão inicial. Confira-se a descrição do ilícito que consta do BO:

***“Comparece nesta Delegacia de Polícia a vítima declarando que recebeu uma ligação via WhatsApp, de uma pessoa de nome Wellington dizendo ser assistente do viva sorte, e que a vítima teria ganhado um prêmio em dinheiro no valor de R\$ 3.000,00, e perguntou qual o banco que a vítima usa, e que os bancos que eles iriam fazer o depósito do dinheiro tinha que ser os Bancos Picpay, Bradesco, Banco do Brasil, PayPal, mercado pago e PagBank. A vítima informa que passou sua chave pix, e Wellington disse que primeiro iria fazer um depósito de R\$ 2.500 e depois outro de R\$ 500,00, que era para a vítima aguardar na chamada pois o processo é demorado. Declara que a ligação durou cerca de 2h00. Ao desligar a ligação automaticamente o WhatsApp da vítima foi deletado, tendo que fazer a instalação novamente, com isso foram deletados todos os dados do aplicativo, não sendo possível identificar o número que ela recebeu a ligação. Informa que viu as*”**



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

notificações de seu aparelho celular que foi enviado vários pix de sua conta do mercado pago, nos valores de ...” (fls. 17/18).

Pela versão apresentada no boletim de ocorrência, restou claro que a autora teve ciência inequívoca de que não fora abordada por preposto de seu banco, mas por terceiro estranho à relação bancária, anunciando-lhe que teria ganhado um prêmio. Também restou fora de dúvida que este terceiro, chamado Wellington, não se utilizou do canal de mensagens via SMS - como faz crer a inicial -, ou seja, não houve utilização de canal que – segundo a apelante – rotineiramente era utilizado pelo banco, o que já aponta para a quebra do nexo de causalidade. Tratou-se de ligação via WhatsApp de terceiro desconhecido, o que inviabiliza cogitar do golpe de suposta central. Restou certo que as notificações enviadas pelo banco ocorreram após as transferências via pix terem sido realizadas.

Tais contradições são suficientes para afastar a verossimilhança das alegações da apelante.

Ademais, embora a apelante afirme que as rés deveriam preventivamente ter notado a existência de operações não compatíveis com o perfil da cliente, não juntou qualquer extrato da conta em questão, para demonstrar minimamente seu padrão de movimentação.

Dessa forma, a responsabilidade da instituição financeira não se configura na hipótese em exame, visto que a própria autora permitiu que terceiros acessassem seus dados e conta bancária mediante uso de aplicativo de controle remoto (“*Golpe da Mão Fantasma*”), evidenciando sua falta de diligência ao clicar em *links* não confiáveis em redes sociais. É dizer, o ocorrido decorreu de sua conduta, que facilitou a ação fraudulenta, rompendo o nexo de causalidade entre a conduta da ré (prestação de serviço de intermediação de pagamentos) e o evento danoso (desfalque em sua conta bancária decorrente do empréstimo efetuado por estelionatários).

Constata-se, portanto que a fraude só foi possível com a participação da autora que, induzida pelo estelionatário, por sua livre vontade, ensejou as operações em comento.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Não há nos autos, assim, demonstração de qualquer conduta da requerida que tenha contribuído para a ocorrência da fraude.

Logo, não prospera a tese de falha de segurança do banco apelado.

Como é cediço, o artigo 14, parágrafo 3º, inciso II do Código de Defesa do Consumidor prevê que o fornecedor de serviços não será responsabilizado quando provar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. É justamente o caso dos autos, restando, por conseguinte, afastada a responsabilidade da requerida.

Nesse sentido, já decidiu este E. TJSP:

*Ação declaratória de nulidade c/c indenização por danos morais – Plataforma de venda de produtos em ambiente virtual 'e-commerce' – Pretensão autoral lastreada em atuação fraudulenta de terceiros – Contratação de empréstimo – Fraude – Empréstimo realizado na conta da autora junto a plataforma virtual 'mercado pago' – Imputação de responsabilidade pela fraude às empresas intermediadoras de negócios – Alegação de falha nos serviços prestados pela empresa de intermediação de pagamentos – Não reconhecimento – Responsabilidade das rés – Artigos 186, 187 e 927 do Código Civil – Limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta 'fato do serviço' e 'vício do serviço' – Artigo 927 § único do Código Civil – Negligência do estabelecimento bancário – Inobservância da regra de cuidado e dever de segurança – Conduta – Relação de causa e efeito – Não reconhecimento – Relação de causalidade – Regra de incidência – Artigo 403 do Código Civil – **Conduta negligente e inobservância do dever de fiscalizar que não é causa ou concausa eficiente para o resultado – Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva** – Peculiaridade – Singularidade relativa a questão de fato – Prática de ato voluntário próprio pela parte autora que explicita assunção de risco – Recebimento de contato telefônico (WhatsApp) por terceiro fraudador com subsequente acesso a link malicioso – Fornecimento voluntário de acesso à conta por meio de usuário e senha pessoal e intransferível – Fragilização do sistema de segurança e viabilização da atuação fraudulenta de terceiros – **Inobservância do dever de cautela pelo próprio titular da conta, com adoção de posturas incompatíveis com as disposições contratuais, atinentes à segurança das operações eletrônicas** – **Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade** – **Inaplicabilidade da Súmula 497 do STJ** – **Inocorrência de 'fortuíto interno'** – Reconhecimento – Evento danoso que*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

extrapola os limites da relação objetiva, e decorre de ação estranha à atividade das empresas corrés – Ausência dos pressupostos de incidência – Artigo 393 do Código Civil – Inexistência de falha na prestação de serviços pelas rés – Ação improcedente – Sentença reformada – Sucumbência revertida em desfavor da autora. Recurso provido.

(TJSP; Apelação Cível 1027781-08.2022.8.26.0196; Relator (a): Henrique Rodriguero Clavasio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Franca - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/11/2023; Data de Registro: 13/11/2023).

Assim, inaplicável à hipótese a Súmula 479 do STJ, pois configurada hipótese de fortuito externo, sendo indevida qualquer indenização pelas requeridas.

Ante o exposto, por meu voto, dou provimento ao recurso para julgar improcedente a ação.

Invertida a sucumbência, responderá a autora pelas custas e despesas processuais, e pagará o patrono do requerido honorários advocatícios, ora arbitrados em 10% sobre o valor atualizado da causa, à luz do art. 85, § 11, CPC, observada a gratuidade deferida, nos termos do art. 98, § 3º, CPC.

CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO

Relatora