



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000271442**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001334-38.2025.8.26.0079, da Comarca de Botucatu, em que é apelante CLARIDES RAMOS BRUNO (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados ASTRO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA e MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA (Presidente) E HERALDO DE OLIVEIRA.

São Paulo, 26 de março de 2026.

**MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**APELAÇÃO Nº: 1001334-38.2025.8.26.0079**

**APELANTE: CLARIDES RAMOS BRUNO**

**APELADOS: ASTRO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA. E OUTRA**

**COMARCA: BOTUCATU**

**JUIZ(A): MARCUS VINICIUS BACCHIEGA**

**VOTO Nº 11.363**

APELAÇÃO CÍVEL. Ação declaratória de invalidade de débito e indenização por danos materiais e morais. Fraude bancária. Sentença de improcedência. Insurgência da requerente. PRELIMINAR de impugnação à gratuidade de trâmite rechaçada, vez que, genérica e solitária, mostra-se inábil a se contrapor aos elementos de convicção pelos quais demonstrada a hipossuficiência financeira da requerente. PRELIMINAR de nulidade, por ausência de fundamentação. Não ocorrência. Julgador singular que se ateve ao dever de fundamentação que lhe era exigido, pois susteve a conclusão a que aportou em suficiente e racional exposição das razões que a tanto o conduziram. MÉRITO. INVALIDADE DO DÉBITO inescapável, pois fruto aquele de operação realizada, pela requerente, quando capturada sua vontade por ato de fraudadores terceiros. Vontade viciada que tisa de invalidade a operação financeira. AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE CIVIL DAS REQUERIDAS. Requerente que, enleada em narrativa fraudadora, realizou, por mão própria, com a apresentação de credenciais válidas, as transações impugnadas. Conduta imprudente da demandante, que impulsionou, com exclusividade, o despontar do evento danoso. Inexigibilidade de conduta apta a impedir o ilícito, por parte das requeridas. Ausência de falha na prestação dos serviços bancários ofertados. CONCLUSÃO. Sentença em menor parte reformada, de modo a que declarada a invalidade do débito impugnado, determinando-se a baixa do apontamento correlato, porém sem responsabilização das requeridas pelos danos do ilícito advindos. Recurso provido em parte.

**Vistos.**

Trata-se de apelação contra sentença de fls. 628/629, que julgou “[...] *IMPROCEDENTE o pedido da ação. Condeno a autora a arcar com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios das rés, os quais arbitro em 20% do valor da causa, respeitada a gratuidade judiciária deferida*”.

Recorre a requerente (fls. 632/643), aduzindo, preliminarmente, ser nula a sentença, por ausência de fundamentação. No mérito, bate-se pela necessidade de inversão do ônus probatório, competindo às requeridas a prova de integridade das transações objeto de contenda. Segue, afirmando inexistir prova alguma a conferir higidez às operações impugnadas, havendo claro fortuito interno, o que atrai às requeridas o dever de indenizar. Busca afastar de si responsabilidade pelo ilícito, reiterando haver falha na prestação do serviços ofertados pelas requeridas. Requer a reforma do julgado.

Contrarrazões a fls. 647/659 e 660/671, impugnando a *corré Mercado Pago Ltda.*, preliminarmente, a gratuidade de trâmite conferida à requerente. No mérito, defendem as *corrés* a manutenção da sentença.

**É o relatório.**

Em juízo de admissibilidade, conheço do recurso interposto, pois tempestivo, prescindido o recolhimento do preparo recursal, pois beneficiária da gratuidade de trâmite a recorrente (fls. 54).

Repilo, no passo, a impugnação à gratuidade de trâmite conferida à requerente.

O benefício da gratuidade de trâmite foi deferido após a análise, pelo julgador singular, dos documentos apresentados pela requerente (fls. 18/19 e 28/30), dando conta de que efetivamente não tinha aquela condição de arcar com as despesas do processo sem prejuízo de sua própria manutenção.

À revogação da benesse, pois, fazia-se cogente o erigir de arcabouço probatório bastante a contrapor-se àquele no qual se fundou a

decisão concedente da isenção de pagas, rememorando-se que “[...] *cabe à parte contrária o ônus de provar que o beneficiário não mais ostenta a qualidade de necessitado [...]*” (NERY JÚNIOR, Nelson; ANDRADE NERY, Rosa Maria de. *Código de Processo Civil Comentado*, 17. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2018, página 577, tópico 4).

Aqui, todavia, a impugnação à justiça gratuita é genérica e, aportada aos autos solitariamente, não traz elementos capazes de infirmar o conjunto probatório amealhado, soçobrando, por conseguinte.

Repilo, ainda, a preliminar de nulidade da sentença recorrida por ausência de fundamentação.

Entende-se por fundamentação o ato de “[...] *dar razões —razões que visam a evidenciar a racionalidade das opções interpretativas constantes da sentença, a viabilizar o seu controle intersubjetivo e a oferecer o material necessário para a formação de precedentes*” (MARINONI, Luiz Guilherme et al. *Código de Processo Civil Comentado*, 9ª ed., São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2023, p. 615).

Daí que, à luz dos arts. 93, IX, da Constituição Federal, e 489, II, do Código de Processo Civil, compreende-se ter o juiz “[...] *o dever de fundamentar suas decisões. A sanção para a ausência de fundamentação é a nulidade do ato decisório (art. 93, IX, da Carta Magna). Portanto, descabe falar em ônus argumentativo do juiz, mas sim em dever de fundamentação. [...]* Justamente, a fundamentação é o local predestinado na sentença para o exame das questões de fato e de direito apresentadas pelas partes” (GAJARDONI, Fernando da Fonseca et. al., *in* *Comentários ao Código de Processo Civil*, 5 ed., Rio de Janeiro: Forense, 2022, p. 719).

No caso presente, suficientemente atendeu o julgador singular ao dever de fundamentação que lhe era exigido, pois susteve a conclusão a que aportou em suficiente e racional exposição das razões que a tanto o conduziram, entretecendo-as ao caso concreto e à norma compreendida como pertinente à hipótese, bem indicando o porquê de seu entendimento quanto à

responsabilidade exclusiva da requerente no despontar do ilícito e conseguinte improcedência daí despontada.

Isso, mesmo porque “[...] *não há que se confundir [...] fundamentação sucinta com ausência de fundamentação*” (STJ, EDcl no AgRg nos EREsp n. 1.213.226/SC, relator Ministro Raul Araújo, Corte Especial, julgado em 24/10/2016, DJe de 22/11/2016).

Nulidade, pois, não há.

No mérito, o recurso prospera em pequena parte.

Narra a requerente, na atrial, que “[...] *é cliente da primeira Requerida [Mercado Pago Ltda.] a mais de um ano, porém, recebe uma mensagem de um homem chamado Lucas, informando a respeito de um processo, onde para obter o recebimento dos valores deste, seria necessário informar os dados bancários da parte e de seu filho Daniel [...] O golpista solicitou que fosse aberta uma conta no mercado pago e will bank, mas como não foi possível a realização do cadastro nesse último banco, o filho da Requerente realizou seu cadastro no PicPay, além de pedir foto do cartão NU da Requerente. [...] Foi constatado, transferências feita via primeira Requerida, feitas para uma conta em nome da Requeute, conta essa localizada no banco da segunda Requerida. Os valores transferidos correspondem ao montante de R\$306,09 (Trezentos e seis reais e nove centavos). Ocorre que a Requerente não realizou empréstimo de valor algum junto à primeira Requerida, muito menos possui conta no banco da segunda Requerida*” (fls. 1/3).

Os fatos sobreditos tornaram-se incontestados e encontram prova, ademais, na conversa informatizada reproduzida a fls. 31/43, do que se tira como inescapável o reconhecimento da inexigibilidade do débito imputado à requerente, porque fruto não de livre vontade daquela na celebração de negócio bancário, mas de maquinação fraudadora.

É dizer, não era livre a vontade da requerente quando da transação que gerou o débito indicado a fls. 23/24, pois estava aquela,

então, obnubilada pela narrativa fraudadora, o que terna de invalidade a operação geradora do saldo devedor.

Assim, era caso de declarar a invalidade do débito de R\$301,73, atinente ao contrato de nº CC807029723.

Todavia, não há que se atribuir responsabilidade qualquer às requeridas, pelo ilícito. Explico.

À hipótese *sub judice* são aplicáveis as disposições do Código de Defesa Consumidor, pois, sem dúvida, a autora constituiu-se consumidora, nos exatos termos do art. 2º, *caput*, do diploma legal, sendo destinatária final dos serviços bancários ofertados pelas requeridas.

De outro lado, as requeridas enquadra-se na definição legal de fornecedoras, consoante o disposto art. 3º, *caput*, do mesmo diploma, uma vez que se organizam empresarialmente para a oferta de serviços financeiros no mercado de consumo.

Cabe lembrar, também, a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual “o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Assim, a relação contratual em testilha é de consumo, de modo que a responsabilidade das requeridas independe da prova de culpa, nos termos do art. 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor, escusando-se do dever de indenizar apenas se demonstrada a inexistência do defeito ou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, nos termos do §3º do dispositivo sobredito.

O cerne da controvérsia reside, então, em esquadrihar se as transações objeto do pleito decorreram de culpa exclusiva do consumidor, de terceiro ou de falha na prestação de serviços do requerido.

Da narração dos fatos contidos na petição inicial, verifica-se que a requerente foi vítima de estelionato, a partir de contato com terceiros, que a enlearam em narrativa falseada, levando-a a realizar as operações impugnadas.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

De se ter, pois, que a requerente seguiu curso por entre todos os comandos dos fraudadores, adotando condutas incautas sem as quais não frutificaria a empreitada criminosa — afinal, se tivessem os fraudadores já elementos suficientes à prática do crime, sem o concurso da autora, nunca se teriam lançado à laboriosa maquinação de falsear atendimento e contatar o correntista, bastando-lhes a direta realização de transações quaisquer.

Mais, a requerente, por mão própria, valendo-se de seu próprio acesso ao aplicativo bancário, por intermédio de credenciais válidas e em aparelho previamente habilitado, autorizou as operações, como demonstram os documentos de fls. 489/490.

Ora, por mais que se revista de inegável melifluidade a narrativa criada pelos fraudadores, no curso de sua atividade desviante, vai por além do razoável imaginar que lhes seja tamanho o poder de persuasão a ponto de tolher a requerente de cuidados que lhe eram minimamente exigíveis, quando se viu faceada por ordem de terceiro mirada à realização de operação financeira.

À lembrança, no ponto, o fato de que é o cliente o guardião da senha e dos demais elementos de segurança, de uso pessoal e intransferível, sistema que, bem utilizado, garante muito boa segurança de acesso ao serviço, porém facilmente é derruído, se age com descautela o usuário.

Ao desatentar a tais deveres de cuidado, agindo de forma manifestamente imprudente, inegavelmente impulsionou a requerente, com exclusividade, o despontar do evento danoso.

Na passada, nada se poderia exigir das requeridas, para fins de impedimento das operações, pois, como já mencionado, se deram estas pela própria correntista, por meio de válidas credenciais de acesso e em aparelho sempre utilizado para tais fins, sem que havidos indícios quaisquer de que agiram os prepostos da casa bancária de forma desidiosa, por certo não lhes sendo exigível a perquirição, cliente a cliente, das razões pelas quais promove tal ou qual transação bancária.

É dizer, se atendidos os mecanismos de segurança do produto bancário, com a apresentação de credenciais de acesso, em equipamento previamente validado, nada há mais que possam os prepostos do banco exigir.

Assim, no sumário, não se constata, dos fatos expostos, falha na segurança do serviço prestado pelas requeridas, pois a operação decorreu da falsa percepção da realidade pelo próprio cliente, levado à prática de transações temerárias pela ação exclusiva dos estelionatários.

Em tom símile:

*“APELAÇÃO - Ação indenização por danos materiais e morais – Golpe do pix – Mensagem recebida pelo autor por whatsapp, de terceiro se passando por gerente do banco, ofertando mudança de seguimento mediante transferência de dinheiro – Sentença de improcedência - Pretensão de reforma – Descabimento – Ausência de falha na prestação do serviço - Apelante efetuou transferência por pix para conta de sua titularidade em outra instituição financeira e, posteriormente, efetuou transferências a terceira pessoa, deixando de agir com a cautela de confirmar a procedência das mensagens e informações repassadas – Excludente de responsabilidade – Culpa exclusiva da vítima - Art. 14, §3º, II, do CDC – Sentença mantida – Recurso não provido.”* (TJSP; Apelação Cível 1022124-17.2024.8.26.0002; Relator (a): Simões de Almeida; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/06/2025; Data de Registro: 11/06/2025, destaque nosso.)

*“DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. IMPROCEDÊNCIA. I. Caso em Exame: Reparação de danos morais e materiais. Vítima do 'Golpe do Pix'. Fraude. Oferta efetuada por terceiro desconhecido, via whatsapp. II. Questão em Discussão: Responsabilidade das instituições financeiras pela fraude praticada por terceiro. Alegação de culpa exclusiva da vítima. III. Razões de Decidir: Ausência de participação dos réus na negociação fraudulenta. Conduta da autora foi causa exclusiva do dano. Pagamento de 'Seguro de Crédito' efetuado em favor de terceiros estranhos ao feito. Conduta da vítima que exclui responsabilidade das instituições financeiras.*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*IV. Dispositivo e Tese: Recurso não provido. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do banco não se aplica na ausência de nexos causal. 2. A culpa exclusiva da vítima afasta a responsabilização do fornecedor de serviços.”* (TJSP; Apelação Cível 1019649-04.2024.8.26.0224; Relator (a): Claudia Sarmento Monteleone; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/02/2025; Data de Registro: 18/02/2025, destaque nosso.)

Assim, não atribuível às requeridas responsabilidade civil pelo ilícito, sendo-lhes inexigível a paga de indenização qualquer.

O recurso prospera em menor parte, então, de modo a que apenas invalidado o débito objeto da contenda, com determinação de baixa do apontamento correlato.

Ante o exposto, pelo meu voto, dou **PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, para declarar inválido o débito de R\$301,73, atinente ao contrato de nº CC807029723, competindo à corré Mercado Pago Ltda. a baixa do apontamento correlato (fls. 23/24), no prazo de dez dias.

Tendo sucumbido em grande parte dos pedidos e sendo, ainda, a causadora da lide, pois imediata impulsionadora da fraude, competirá à requerente o pagamento da integralidade das custas, despesas processuais e honorários advocatícios dos causídicos das requeridas, mantidos em 20% do valor atualizado da causa, na forma da sentença, observada a gratuidade de trâmite conferida à vencida.

Ficam prequestionadas as matérias alegadas, para fins de interposição de recursos perante os Tribunais Superiores.

**Márcio Teixeira Laranjo**

Relator