



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000105960

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001884-38.2024.8.26.0218, da Comarca de Guararapes, em que é apelante MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA, é apelado FRANCISCO JANUARIO SOBRINHO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 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 Desembargadores CRISTINA DI GI-
AIMO CABOCLO (Presidente sem voto), WALTER FONSECA E RENATO
RANGEL DESINANO.

São Paulo, 19 de fevereiro de 2026.

JOSÉ WILSON GONÇALVES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1001884-38.2024.8.26.0218

Apelante: Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda

Apelado: Francisco Januario Sobrinho

Origem: Guararapes - 2ª Vara

Juíza: Danielle Caldas Nery Soares

Voto nº 7.582

Valor da causa: R\$ 5.311,83

Ajuizamento: 4/7/2024

INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Sentença de procedência. Recurso do réu. Acolhimento. Fatos nocivos ao autor que se desencadearam e se consumaram graças à conduta incauta dele, e dolo de terceiro. Nexo causal com relação à ré. Não configuração. Ação improcedente. RECURSO PROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto pela ré em face da sentença a fls. 213/223, que julgou procedente a ação de rescisão contratual com restituição de valores pagos e indenização por danos morais, nestes termos:

Ante o exposto, **JULGO PROCEDENTES** os pedidos formulados em face do réu, confirmando a tutela de urgência concedida às fls. 57/59, para:

(i) DECLARAR rescindido o contrato estabelecido entre as partes, bem como a nulidade da contratação do empréstimo no valor de R\$ 2.717,01 (dois mil, setecentos e dezessete reais e um centavo) - Cédula de Crédito Bancário nº 689810210 - e, consequentemente, a inexigibilidade da cobrança dela advinda, bem como que se abstenha de incluir o nome do autor em cadastros restritivos de crédito relativamente ao referido contrato;

(ii) CONDENAR o corréu Mercado Pago à restituição ao autor da quantia de R\$ 1.200,00 (mil e duzentos reais), devendo o montante ser atualizado pela Tabela Prática do E. TJSP e acrescido de juros de mora, a partir da data de realização da transferência.

(iii) CONDENAR o réu a pagar ao autor, a título de compensação por danos morais, a quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), corrigida monetariamente, partir do arbitramento (Súmula 362, STJ), e acrescida de juros de mora, desde o evento danoso.

Em consequência, **JULGO EXTINTO** o presente feito, com resolução de mérito e fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.

Sucumbente, condeno a parte ré ao pagamento das custas judiciais e despesas processuais, bem como com os honorários advocatícios ao patrono da parte autora, que que fixo em 10% sobre o proveito econômico obtido com a demanda, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil, valor a ser atualizado monetariamente conforme a Tabela Prática de Atualização de Débitos Judiciais do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, a contar da presente decisão, e de juros moratórios de 1% ao mês, a contar do trânsito em julgado, na esteira do disposto pelo artigo 85, §16, do Código de Processo Civil. (Destques do original)

A apelante (razões a fls. 226/236) alega que a sentença não merece prosperar, eis que os fatos decorrem de interação via *WhatsApp* e *links* duvidosos entre as partes, sendo certo que a ré não poderia monitorar em tempo real ou suprimir de qualquer forma, devendo ser reconhecida a excludente de fortuito externo. Sustenta que a situação narrada ocorreu por meio do descuido da apelada por ter realizado compra via *WhatsApp*, com empresa desconhecida e ingressado em *links* enviados pelo suposto vendedor, não se cogitando de falha na prestação de serviços por parte da apelante. Demonstra instruir seus usuários nas boas práticas para preservação da segurança de seus dados, de forma clara e acessível em sua plataforma, sendo nítida a ocorrência de fortuito externo, pois se trata de ato de terceiro sem qualquer relação com a apelante, que conseguiu convencer o autor a lhe franquear acesso à sua

conta, por exclusivo descuido deste, não se verificando ocorrência de ato ilícito pela ré. Incabível, assim, sua condenação ao pagamento de indenização por danos morais, por inexistir violação à personalidade, imagem e honra da autora. Requer seja dado provimento ao recurso, com a reforma da sentença para julgar improcedentes os pedidos, afastando-se a responsabilidade da apelante e, caso se entenda pela manutenção da condenação em indenização por danos morais, pugna pela redução do valor fixado.

A apelada (contrarrazões a fls. 449/452) alega que o fornecedor de serviços responde, 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 da Lei nº 8.078/1990). Afirma não se tratar de fortuito externo, tampouco resta caracterizada a culpa exclusiva do consumidor quando o engodo for perpetrado por meio de canais de atendimento disponibilizados pela própria instituição financeira (*internet banking*). Sustenta o defeito na prestação dos serviços bancários pelo apelante ao não observar o dever de cuidado, segurança e informação na guarda dos valores depositados na conta do apelado. Requer seja negado provimento ao recurso, mantendo-se a sentença.

Sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Passo a votar.

O recurso é tempestivo, preparado (fls. 241/242), a apelante tem legitimidade (ré), está caracterizado o interesse recursal (sentença de procedência) e não se cogita de deficiência estrutural do recurso.

Cuida-se de alegação de falha do serviço de segurança a cargo da ré (instituição de pagamento), permitindo que terceiro acessasse dados pessoais do autor e da conta que mantém com a ré, e realizasse operações, acarretando-lhe danos.

O autor afirma ter sido vítima de fraude, eis que comprou os itens

descritos na inicial de empresa que encontrou em pesquisa no Google, cujo nome constante dos dados da nota fiscal é Lucas Ricardo Pereira Barrios (Hiper Auto Peças e Desmonte), bem como que o valor foi pago via Pix, sendo certo que no aguardo do envio da nota fiscal e do código de rastreio, percebeu ter sido enganado, dando conta da realização de dois Pixes em conta de sua titularidade mantida com a ré. Nessa ocasião, pleiteou o estorno dos valores e o fraudador lhe informou que, para isso, seria necessária a realização de procedimento específico, enviando-lhe link via *WhatsApp*, que, ao ser acessado, permitiu que o acesso a todos os dados do celular.

No entanto, da documentação juntada pelo autor, especialmente a fls. 16/48, verifica-se que toda a tratativa, desde a especificação sobre as mercadorias e a solicitação de orçamento, até as informações de entrega e de pagamento, bem como o procedimento para estorno dos valores, ocorreu via *WhatsApp*, não constando elemento que seja relacionado à ré, sequer de plataforma de vendas a ela vinculada (Mercado Livre).

As quantias subtraídas da conta que o autor possui com a ré foram transferidas via Pix em favor de Ygor Castro Santos, sob a forma de contratação de crédito (R\$ 2.717,01 - fls. 81/95) e de cartão de crédito (R\$ 1.200,00), conforme se extrai dos extratos a fls. 49/55 - nome consta expresso do *link* enviado ao autor para o procedimento de devolução dos respectivos valores (fls. 39 e 44).

Portanto, trata-se de culpa exclusiva do autor, visto que os danos só se consumaram em virtude da conduta não cautelosa dele, que realizou transferências em favor de pessoa desconhecida, eis que, como ele mesmo afirmou, a "empresa" com quem negociou foi localizada em pesquisa no Google, sem relação com plataforma de vendas ou, principalmente, à ré, deixando, inclusive, de contatá-la para verificação dos *links* enviados nas conversas via *Whatsapp*.

Ainda, o autor só realizou boletim de ocorrência dois dias após os fatos, além de, em momento algum, ter comunicado à apelante, permitindo os lançamentos impugnados em sua conta.

Nesse sentido, não há minimamente causalidade entre o dano sofrido e o serviço prestado pela ré, ou disponibilizado, ou dela esperado, cuidando-se, inexoravelmente, de dolo de terceiro e culpa exclusiva do autor.

Em caso semelhante, esta Câmara decidiu:

AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS Sentença de improcedência Insurgência do autor Autor que recebeu suposta ligação do patrono de sua avó, informando que havia valores a serem destinados ao pagamento de processo judicial Autor que seguiu as orientações do interlocutor, contratando empréstimo e realizando transferências em favor de terceiros estelionatários Indícios de fraude Ausência de falha na prestação do serviço pelo réu Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ Ausência de indicação de que as operações realizadas destoam do padrão de consumo do autor e ausência de suspeita de fraude - Exclusão do nexo de causalidade Culpa exclusiva da vítima Teoria do risco atividade, que se coaduna com excludentes do nexo causal Transferências bancárias e contratação de empréstimo que se deram de forma regular Sentença mantida Recurso desprovido. (TJSP, Apelação Cível nº 1002883-22.2025.8.26.0358, 11ª Câmara de Direito Privado, Rel. Marco Fábio Morsello, j. 11/12/2025)

INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. Recurso da autora. Golpe do Whatsapp. Transferências realizadas pela autora para a conta de pessoa estranha, que se passava por sua filha. Autora que só tomou conhecimento de que se tratava de golpe horas depois. Dolo exclusivo de terceiro e culpa exclusiva da autora. Não caracterização de falha de serviço do réu. Ausência de nexo causal. Boletim de ocorrência e comunicação ao banco realizados somente no dia seguinte. Tentativa frustrada do banco de resgate dos valores, diante, a tal altura, do esvaziamento do conta de destino. Recurso desprovido, majorando-se a verba honorária a cargo da apelante. (TJSP, Apelação Cível nº 1500086-82.2023.8.26.0003, 11ª Câmara de Direito Privado, Rel. José Wilson Gonçalves, j. 28/05/2025)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO DO AUTOR. Golpe do boleto falso. Boleto falso encaminhado por meio de aplicativo de mensagens à mãe do autor, passando-se por seu filho, que solicitou ao seu outro filho, autor, que efetuasse o pagamento. Pagamento realizado, tomando-se conhecimento, em seguida, que se tratou de golpe. Ausência de prova de que o autor tenha utilizado os canais de comunicação oficiais da instituição financeira ré quando recebeu contato do terceiro fraudador. Dolo exclusivo de terceiro e culpa exclusiva do autor. Não caracterização de falha de serviço dos réus. Ausência de nexo causal. Sentença de acordo com a orientação desta Câmara, mantida, por isso, pelos próprios fundamentos. Recurso desprovido, majorando-se a verba honorária a cargo do apelante em 50%. (TJSP, Apelação Cível nº 1000792-09.2024.8.26.0094, 11ª Câmara de Direito Privado, Rel. José Wilson Gonçalves, j. 16/12/2024)

O golpe, neste caso, realizou-se mediante operação aparentemente hígida, pelo próprio titular, dispondo de todos os dados necessários à confirmação de sua identidade, de modo que as movimentações de transferências bancárias e de operações de crédito ocorridas em conta de titularidade do autor mantida com a instituição de pagamento, deram-se de forma regular, sem que a apelante tivesse como detectar fraude.

Consequentemente, não se há falar em obrigação de indenizar, na medida em que não se cogita de cometimento de ilícito pela ré.

Ante o exposto, DÁ-SE PROVIMENTO ao recurso, para julgar a ação improcedente, condenando-se o autor ao pagamento das custas e despesas processuais, incluindo-se as devidas ao erário, e, ao advogado da parte adversa, de seus honorários, fixados em 20% do valor da causa, corrigidos pelo IPCA, a partir do ajuizamento, e com juros de mora pela Selic, contados do trânsito em julgado, nos termos dos arts. 389 e 406, § 1º, do Código Civil.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Observe-se, contudo, a gratuidade.

JOSÉ WILSON GONÇALVES

RELATOR