



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000041557

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002259-42.2025.8.26.0529, da Comarca de Santana de Parnaíba, em que é apelante CLAUDIONICE SOARES DA SILVA (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 V (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 FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO E MARCOS DE LIMA PORTA.

São Paulo, 3 de fevereiro de 2026.

RICARDO PEREIRA JÚNIOR

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



VOTO Nº 7.061

APELAÇÃO Nº 1002259-42.2025.8.26.0529

APELANTE: Claudionice Soares da Silva

APELADO: Mercado Pago Instituição de Pagamento S.A.

COMARCA: Santana do Parnaíba

JUIZ(A): Thais da Silva Porto

Apelação Cível. Ação anulatória de negócio jurídico cumulada com declaratória de inexistência de dívida e indenização por danos materiais e morais. Sentença de improcedência. Recurso da parte autora. Operações financeiras realizadas mediante autenticação por múltiplos fatores de segurança, inclusive reconhecimento facial, a partir de dispositivo previamente cadastrado. Ausência de falha na prestação do serviço. Fortuito externo caracterizado. Excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ. Inexistência de nexo causal entre conduta da instituição financeira e prejuízo alegado. Sentença de improcedência mantida. Recurso desprovido.

Vistos.

Cuida-se de Apelação Cível interposta por Claudionice Soares da Silva contra a r. sentença de fls. 333/338, cujo relatório se adota, proferida nos autos de Ação Anulatória de Negócio Jurídico cumulada com Declaratória de Inexistência de Dívida e Indenização por Danos Materiais e Morais, ajuizada em face de Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda. que julgou a ação improcedente, reconhecendo fortuito externo, fato exclusivo do consumidor ou terceiro, afastando responsabilidade da ré e indeferindo danos materiais e morais; fixou honorários sucumbenciais em 10% sobre o valor da causa, com suspensão de exigibilidade pela gratuidade.

Irresignada, insurge-se a parte autora a fls. 341/350, invocando o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, a Súmula 479 do STJ que trata do fortuito interno, a

inversão do ônus da prova prevista no artigo 6º inciso VIII do Código de Defesa do Consumidor, o reconhecimento do dano moral *in re ipsa* e a devolução em dobro dos valores conforme artigo 42 parágrafo único do Código de Defesa do Consumidor.

Contrarrazões as fls. 354/365.

Recurso isento de preparo, gratuidade deferida as fls. 55/56.

Não há oposição ao julgamento virtual.

Autos remetidos a este Núcleo de Justiça em 2º Grau em 4 de dezembro de 2025.

É o relatório.

O recurso não merece provimento.

Depreende-se dos autos que a parte autora narra ter sido vítima de fraude em 22 de julho de 2024, com operações na conta vinculada ao Mercado Pago nos valores de R\$ 3.211,01, R\$ 3.499,99 e R\$ 3.510,02, e, em 16 de agosto de 2024, R\$ 4.774,57, a beneficiário identificado como Carlos Roberto da Silva Junior; afirma desconhecer as transações, atribuindo-as à fragilidade do sistema da ré; registra boletim de ocorrência em 05 de novembro de 2024 e requer tutela para sustação de cobrança e retirada do nome dos cadastros restritivos, além da condenação por danos materiais com a devolução em dobro e danos morais.

A ré apresenta contestação alegando culpa exclusiva da parte autora ou de terceiros, com fundamento no artigo 14, parágrafo terceiro, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Para reforçar sua tese, descreve o ambiente de segurança utilizado e junta telas sistêmicas que indicam conta ativa desde 22 de julho de 2012, dispositivo identificado sob o código 60423b6208813b00195ec303 ativo desde 5 de março de 2021, validação das operações por senha, tokens enviados por e-mail ou celular e reconhecimento facial, além do registro de acesso pelo endereço IP 45.175.34.44 associado a entrada via rosto em 22 de julho de 2024.

A sentença recorrida, após análise dos autos, concluiu pela inexistência de falha na prestação de serviços da ré, reconhecendo a ocorrência de culpa exclusiva da vítima e enquadrando o evento como fortuito externo, afastando a responsabilidade objetiva da instituição financeira.

Cinge-se a controvérsia a respeito à pretensão de responsabilização civil objetiva da instituição financeira ré, em razão de prejuízo financeiro sofrido pela parte autora, ora apelante, decorrentes transferências realizadas via PIX para contas bancárias mantidas junto às referidas instituições que afirma não ter autorizado.

Como cediço, este tipo de golpe é bastante difundido, com orientações emanadas

frequentemente por todos os bancos e instituições financeiras, inclusive pelas empresas réas, para alertar e informar consumidores para que não efetuem transações a desconhecidos e que desconfiem de promessas de altos rendimentos em investimentos não vinculados a bancos.

Neste contexto, considerando que o envio das quantias se deu por meio do PIX, impende ressaltar a redação do Enunciado nº 14, deste E. Tribunal de Justiça:

Enunciado nº 14: Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ.

Consoante dispõe o *caput* do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, “*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*”.

Entretanto, o parágrafo terceiro do mesmo artigo, em seu inciso II, dispõe que o fornecedor não será responsabilizado quando se provar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Desta forma, não há como se afirmar que houve responsabilidade do banco réu na realização das transações, posto que foram efetuadas mediante senha de uso pessoal da parte autora, cuja regularidade das transações foi comprovada pelos requeridos, ou seja, os danos decorrem de culpa exclusiva da vítima.

A inversão do ônus da prova é admitida quando presentes verossimilhança ou hipossuficiência, conforme artigo 6º inciso VIII do Código de Defesa do Consumidor, mas não afasta a necessidade de o consumidor apresentar comprovação mínima dos fatos constitutivos e tampouco impede o fornecedor de produzir prova em contrário capaz de demonstrar excludente ou romper o nexo causal.

No caso concreto, a ré apresentou elementos técnicos que, em conjunto, indicam regularidade sistêmica das autenticações e origem do evento na ponta do usuário. Consta que a conta está ativa desde 22 de julho de 2012, o dispositivo identificado pelo código 60423b6208813b00195ec303 está ativo desde 5 de março de 2021, houve acesso e validação em 22 de julho de 2024 por senha, token de e-mail, token de celular e reconhecimento facial, além do registro do endereço IP 45.175.34.44 associado à entrada por reconhecimento facial.

Esses dados constam das telas sistêmicas juntadas pela ré às fls. 66/69, sobre as quais a autora apresentou apenas impugnação genérica, apontando ausência de data inequívoca em uma imagem e questionando a integração entre Mercado Livre e Mercado Pago, sem requerer perícia técnica voltada à biometria ou aos fatores de autenticação, nem demonstrar ocorrência de *spoofing* ou fraude na biometria, tampouco comprovar que o dispositivo e o IP não pertencem ao seu contexto de uso.

Diante disso, a prova técnica não refutada por contraprova idônea rompe o nexos causal pretendido. Ausente o nexos, não há como reconhecer defeito do serviço nos termos do artigo 14 parágrafo primeiro do Código de Defesa do Consumidor.

Consoante ensina a lição de Cavalieri Filho:

"(...) Mesmo na responsabilidade objetiva - não será demais repetir - é indispensável o nexos causal. Esta é a regra universal, quase absoluta, só excepcionada nos raros casos em que a responsabilidade é fundada no risco integral, o que não ocorre no dispositivo em exame. Inexistindo relação de causa e efeito, ocorre a exoneração da responsabilidade. Indaga-se, então: quando o empresário poderá afastar seu dever de indenizar pelo fato do produto ou do serviço? Tal como no Código do Consumidor, a principal causa de exclusão de responsabilidade do empresário seria a inexistência de defeito. Se o produto ou serviço não tem defeito não haverá relação de causalidade entre o dano e a atividade empresarial. O dano terá decorrido de outra causa não imputável ao fornecedor de serviço ou fabricante do produto. Mas se defeito existir, e dele decorrer o dano, não poderá o empresário alegar a imprevisibilidade, nem a inevitabilidade, para se eximir do dever de indenizar. Teremos o chamado fortuito interno, que não afasta a responsabilidade do empresário." (Programa de responsabilidade civil, 11. ed., São Paulo: Atlas, 2012, págs. 230-231).

Ademais, a parte autora não comprovou que as transações impugnadas destoavam de seu padrão de utilização ou que os valores movimentados eram incompatíveis com sua realidade econômica, tampouco demonstrou negligência da instituição ré na validação das operações. A simples alegação de que o Mercado Pago deveria ter bloqueado as transferências não se sustenta diante da ausência de comunicação tempestiva por parte da autora e da inexistência, à época, de indícios objetivos que indicassem irregularidade, sobretudo porque as transações foram precedidas de autenticação por múltiplos fatores de segurança, inclusive reconhecimento facial, conforme registros técnicos juntados aos autos.

O nexos de causalidade entre a conduta da instituição financeira e o prejuízo alegado pela autora não se evidencia nos autos. As operações contestadas foram realizadas mediante



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

autenticação por múltiplos fatores de segurança, senha, tokens e reconhecimento facial, a partir de dispositivo previamente cadastrado, circunstância que afasta qualquer ingerência da ré no evento danoso. A responsabilização da instituição, nesse contexto, implicaria indevida ampliação do risco do empreendimento, em afronta ao princípio da causalidade, pois os indícios apontam para fato exclusivo do consumidor ou de terceiros, caracterizando fortuito externo nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC.

Neste sentido, não há como atribuir a responsabilidade pelos danos à parte requerida, com base no enunciado da Súmula 479 do STJ, que dispõe que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, visto que a fraude perpetrada constitui fortuito externo, sem participação dos réus.

Igualmente, não há como imputar à instituição ré responsabilidade pelo fato de terceiro, consistente na utilização fraudulenta da conta, pois atuou apenas como intermediária das transações, sem participação na conduta ilícita ou concorrência para o resultado danoso. Ressalte-se que a ré não foi destinatária dos valores transferidos, circunstância que rompe o nexo causal e afasta qualquer dever de indenizar, nos termos do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

É reiterado o entendimento, pelo STJ, de afastamento da responsabilidade objetiva da instituição financeira quando não forem tomadas as cautelas necessárias pelo consumidor, para impedir transações fraudulentas:

RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR.
RESPONSABILIDADE CIVIL. DANOS. FRAUDE. COMPRA
ON-LINE. PRODUTO NUNCA ENTREGUE.
RESPONSABILIDADE OBJETIVA DAS INSTITUIÇÕES
FINANCEIRAS. SERVIÇOS BANCÁRIOS. INTERMEDIÇÃO
FINANCEIRA ENTRE PARTICULARES. COMPRA E VENDA
ON-LINE. PARTICIPAÇÃO. AUSÊNCIA.
RESPONSABILIDADE OBJETIVA. NÃO CONFIGURAÇÃO. 1.
Ação ajuizada em 30/06/2015. Recurso especial interposto em
16/03/2018 e atribuído em 22/10/2018. 2. O propósito recursal
consiste em determinar se o banco recorrido seria objetivamente
responsável pelos danos suportados pelo recorrente, originados
após ter sido vítima de suposto estelionato, perpetrado na internet,
em que o recorrente adquiriu um bem que nunca recebeu. 3. Nos

termos da Súmula 479/STJ, "as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". 4. O banco recorrido não pode ser considerado um fornecedor da relação de consumo que causou prejuízos à recorrente, pois não se verifica qualquer falha na prestação de seu serviço bancário, apenas por ter emitido o boleto utilizado para pagamento. 5. Não pertencendo à cadeia de fornecimento em questão, não há como responsabilizar o banco recorrido pelos produtos não recebidos. Ademais, também não se pode considerar esse suposto estelionato como uma falha no dever de segurança dos serviços bancários prestados pelo recorrido. 6. Recurso especial não provido. (REsp n. 1.786.157/SP, relatora Ministra Nancy Andrichi, Terceira Turma, julgado em 3/9/2019, DJe de 5/9/2019.)

Por inexistir falha no serviço, não se pode atribuir a ré a responsabilização civil pelos prejuízos, visto que não há nexos de causalidade entre a prestação dos serviços bancários e os danos sofridos. Sublinhe-se que o nexo foi rompido por culpa exclusiva da vítima e de fato de terceiros, o que afasta a procedência da pretensão indenizatória por danos materiais e morais. Neste sentido é o entendimento desta Corte:

AÇÃO INDENIZATÓRIA. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. INTERMEDIÇÃO EM APLICAÇÕES FINANCEIRAS. Autor que pretende o recebimento de indenização material e moral em razão de suposta falha na prestação de serviços pelas instituições financeiras requeridas. Sentença de improcedência. Apelo do autor. Requerente que foi atraído por promessa de investimento em criptomoedas com altos retornos e segurança, efetuando espontaneamente diversas transferências bancárias para a conta de terceiros golpistas. Autor que não adotou as diligências necessárias no caso concreto, ao aceitar investimento de natureza duvidosa e efetuar transferências de valores para contas externas. Extravio de seu patrimônio que não decorreu de falha na prestação de serviços pelas rés. Culpa exclusiva da vítima e ato exclusivo de terceiro fraudador. Aplicação da excludente de responsabilidade civil prevista no artigo 14, §3º, inciso II, do CDC. Inaplicabilidade ao caso da Súmula nº 479, do STJ. Ausência de nexo de causalidade entre o dano e a conduta das instituições financeiras. Falha na prestação de serviços não demonstrada. Improcedência da ação. Sentença mantida. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1005567-96.2022.8.26.0010; Relator (a): Mary

Grün; Órgão Julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional X - Ipiranga - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/08/2023; Data de Registro: 04/08/2023).

APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. "Golpe do falso parente". Autora que recebeu ligação de pessoa passando-se por familiar solicitando transferência. Alegação de falha na prestação do serviço pelos réus. Sentença de improcedência. Inconformismo da autora. Alegação de falha na criação de conta com finalidade criminosa e ausência de ressarcimento após impugnação da transferência. Transferência de valores efetuadas pela demandante para conta de terceiro. Vítima que concorreu para o dano não guardando cautelas devidas. Fato de terceiro. Instituição financeira que não poderia impedir a concretização do dano uma vez que a transferência foi realizada pela própria demandante. Abertura de conta que deve seguir os ditames da Resolução nº 2.025/1993 do BACEN. Inexistência denexo de causalidade entre conduta dos apelados e o dano sofrido, nos termos do art. 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Sentença mantida. Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1000010-84.2024.8.26.0196; Relator (a): Marcos de Lima Porta; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Franca - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/04/2025; Data de Registro: 22/04/2025).

APELAÇÃO – Ação de indenização por danos morais e materiais pela qual o autor visa o ressarcimento de valores transferidos a terceiros por contrato de investimento fraudulento – Sentença de improcedência – Recurso do autor. TRANSFERÊNCIAS VIA PIX – Autor que realiza transferências bancárias em razão de contrato de investimento falso divulgado por perfil "hackeado" em rede social – Danos materiais e morais que não podem ser imputados aos bancos réus – Autor, vítima de golpe, que não atuou com a cautela necessária para assegurar a regularidade do negócio jurídico – Ausência de nexo de causalidade entre qualquer conduta praticada por parte das instituições financeiras e o prejuízo suportado pela vítima – Incidência do art. 14, § 3º, II, do CDC – Fortuito externo a afastar a aplicação da Súmula 479 do STJ e do Enunciado 14 deste E. TJSP. SENTENÇA MANTIDA – Recurso do autor desprovido, com majoração de honorários. (TJSP; Apelação Cível 1001167-62.2023.8.26.0185; Relator (a): João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Estrela D'Oeste - 1ª Vara; Data do Julgamento: 28/08/2024; Data de Registro: 28/08/2024).

DIREITO CIVIL. BANCÁRIO. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE CONHECIMENTO COM REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS E MATERIAIS. IMPROCEDÊNCIA. I. CASO EM EXAME 1. Ação de conhecimento com reparação de danos morais e materiais, visando a declaração de nulidade de empréstimos e transações, além da responsabilização dos bancos por danos materiais e morais decorrentes de golpe financeiro. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

2. A questão em discussão consiste em determinar se há responsabilidade das instituições financeiras pelos danos sofridos pela autora por golpe relacionado a investimentos financeiros e eventual culpa exclusiva da vítima. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A responsabilidade das instituições financeiras é afastada, pois não há nexos de causalidade entre a conduta dos bancos e o dano sofrido, configurando culpa exclusiva da vítima (ART. 14, §3, II, CDC), que, buscando por lucro imediato, cadastrou-se por iniciativa própria em site duvidoso e, após o cumprimento da "primeira tarefa", realizou outros Pix voluntariamente de valores e beneficiários diversos, pessoas físicas, sem a devida cautela na gestão de seu patrimônio. IV. DISPOSITIVO 4. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1014633-43.2024.8.26.0071; Relator (a): Mara Trippo Kimura; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Bauru - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/04/2025; Data de Registro: 15/04/2025).

Conclui-se, portanto, que não cabe à instituição financeira a condenação por responsabilidade objetiva por falha no serviço, em razão da culpa exclusiva da parte autora ao realizar transferências de valores voluntariamente a terceiros, nos termos do parágrafo terceiro, inciso II, do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, comportando manutenção integral a sentença recorrida.

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, majorando-se os honorários advocatícios para 15% do valor da causa atualizado, observada a gratuidade.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

RICARDO PEREIRA JUNIOR

Relator