



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Registro: 2026.0000262023**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003089-19.2025.8.26.0590, da Comarca de São Vicente, em que é apelante IGOR AFONSO VILARES (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA e WILL S.A MEIOS DE PAGAMENTO.

**ACORDAM**, em 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Rejeitaram a preliminar suscitada em contrarrazões, negaram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

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

São Paulo, 25 de março de 2026

**MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO**

**RELATOR**

**Assinatura Eletrônica**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**APEL. Nº: 1003089-19.2025.8.26.0590**

**COMARCA: SÃO VICENTE**

**APTE.: IGOR AFONSO VILARES (JUSTIÇA GRATUITA)**

**APDOS.: MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA. E  
OUTRO**

**JUIZ: THIAGO GONÇALVES ALVAREZ**

**VOTO Nº: 11407**

**EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RECURSO DESPROVIDO.**

I. Caso em Exame: Ação de indenização por danos materiais e morais, onde o autor alega ter sido vítima de golpe eletrônico, induzido a realizar empréstimos e transferências via pix, buscando a responsabilização dos bancos por falha na prestação de serviços e pleiteando restituição de valores e indenização por danos morais.

II. Questão em Discussão: A questão em discussão consiste em determinar se houve culpa exclusiva do autor ou de terceiro, ou falha na prestação de serviços dos réus.

III. Razões de Decidir: A relação contratual é de consumo, com responsabilidade objetiva dos réus, salvo excludentes previstas no art. 14, § 3º, do CDC. Ausente falha na prestação dos serviços bancários, os danos decorreram de atos de terceiros e da falta de cautela do autor, caracterizando fortuito externo.

IV. Dispositivo e Tese: Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. Culpa exclusiva do autor e de terceiros rompe o nexo causal. 2. Ausência de falha na prestação de serviços bancários.

Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14, § 3º.

Código de Processo Civil, art. 85, § 11.

Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível nº 1008668-30.2024.8.26.0477, Rel. Luiz Arcuri, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI, j. 12.02.2026.

TJSP, Apelação Cível nº 1007217-05.2025.8.26.0066, Rel. Fábio Podestá, 21ª Câmara de Direito Privado, j.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

06.02.2026.

TJSP, Apelação Cível nº 1001374-26.2025.8.26.0077,  
Rel. Francisco Giaquinto, 13ª Câmara de Direito  
Privado, j. 06.11.2025.

TJSP, Apelação Cível nº 1013570-34.2024.8.26.0248,  
Rel. Nelson Jorge Júnior, 13ª Câmara de Direito  
Privado, j. 05.08.2025.

**Vistos.**

Trata-se de apelação contra sentença de fls. 508/518, que julgou improcedentes os pedidos formulados em ação de indenização por danos materiais e morais, condenando o autor no pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 10% do valor atualizado da causa, com a ressalva do art. 98, § 3º, do Código de Processo Civil.

Recorre o autor (fls. 522/528), sustentando que “*o golpe só se consuma devido à falha dos mecanismos de segurança dos Bancos, que permitem transações que fogem completamente ao perfil do usuário*” (fls. 524). Faz menção à responsabilidade objetiva do banco réu. Alega que “*o fortuito é INTERNO porque a fragilidade do sistema permitiu: 1. Aprovação automática de empréstimos suspeitos seguidos de exaurimento imediato de fundos; 2. Transferências sucessivas para beneficiários desconhecidos, rompendo o padrão de consumo histórico do cliente*” (fls. 524); que “*o sucesso da empreitada criminosa dependeu, invariavelmente, da negligência das instituições financeiras Apeladas em permitir a abertura, manutenção e movimentação de contas utilizadas por estelionatários*” (fls. 525); falha no Mecanismo Especial de Devolução (MED) e na resposta imediata; e ser evidente o dano moral decorrente dos fatos.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Em juízo de admissibilidade, verifica-se que o recurso é tempestivo e foi regularmente processado, ausente preparo diante da gratuidade concedida (fls. 179); resposta a fls. 551/555 e 561/567, pugnando o corréu Mercadopago pelo não conhecimento do apelo por não atacar os fundamentos expostos na sentença.

**É o relatório.**

Analisa-se, desde logo, a preliminar de não conhecimento do recurso suscitada pelo corréu Mercadopago em suas contrarrazões, a qual, adianta-se, deve ser rejeitada.

Com efeito, ao revés do alegado pelo coapelado, verifica-se que as razões recursais guardam relação direta com os fundamentos da r. sentença, não se vislumbrando qualquer violação ao princípio da dialeticidade nem ao art. 1.010 do Código de Processo Civil.

Superado este aspecto, passa-se à análise do apelo.

Cuida-se de ação de indenização por danos materiais e morais, alegando o autor que *“é cliente das instituições réis e que, em 24 de fevereiro de 2025, foi vítima de golpe praticado em ambiente eletrônico. Narra que foi contatado por meio do aplicativo de conversas denominado WhatsApp, por um indivíduo que se passou por seu advogado, e sob o pretexto de liberar valores de uma ação de indenização (processo sob n. 1008790-92.2024.8.26.0590), os golpistas o induziram a realizar empréstimos e transferências na modalidade pix. Disse que denunciou o fato aos réus para tentativa de recuperação do valor, via Mecanismo Especial de Devolução, sem, contudo, obter sucesso. Sustenta a responsabilidade dos demandados por falha na prestação dos serviços e pretende, agora, a condenação de ambos à restituição do valor de R\$*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

6.039,03, bem como ao pagamento de indenização para compensação do dano moral suportado, estimada em R\$ 10.000,00” (fls. 508).

O corréu Mercadopago, por sua vez, sustentou “a ocorrência de culpa exclusiva do consumidor e de terceiro, caracterizando fortuito externo, apto a afastar a responsabilidade do fornecedor. Alega que, após a contestação das transferências, adotou todas as medidas técnicas e operacionais cabíveis para mitigar os riscos e buscar a recuperação dos valores. Defende a ausência de falha na prestação dos serviços e, por conseguinte, do dever de indenizar os danos materiais e morais alegados” (fls. 509).

Ao passo que a corré Will Financeira S.A., afirmou que “o autor foi vítima de golpe conhecido como “falso advogado”, sendo induzido a transferir valores de sua conta junto ao Mercado Pago para conta mantida na instituição Will Bank, e, posteriormente, ao fraudador. Sustenta que a denúncia via Mecanismo Especial de Devolução (MED) do Pix foi aceita, mas não havia saldo disponível para devolução. Aduz que não pode ser responsabilizada por danos causados por terceiros, pois cumpriu todos os procedimentos pertinentes. Ressalta que não houve alteração de dispositivo ou de credenciais de acesso, imputando a ocorrência à culpa exclusiva do consumidor. Por fim, impugna os pedidos de indenização por danos materiais e morais, requerendo a improcedência da ação” (fls. 509).

Pois bem.

A relação contratual em testilha é de consumo, de modo que a responsabilidade dos réus independe da prova de culpa, nos termos do art. 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor.

O § 3º do mesmo artigo dispõe sobre as excludentes de responsabilização, quais sejam, a inexistência do defeito ou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

O cerne da controvérsia reside em esquadrihar se houve culpa exclusiva do autor, de terceiro ou de falha na prestação de serviços dos réus.

Incontroversamente o autor foi vítima de estelionato, a partir de contato com terceiro que, passando-se por seu advogado, enleou-o em narrativa falseada, levando-o a realizar empréstimos e a transferir valores aos golpistas.

*In casu*, ausente falha na prestação dos serviços bancários, na medida em que os danos suportados pelo consumidor decorrem exclusivamente de uma conjugação de dois fatos estranhos à atividade dos fornecedores de serviços, quais sejam, o ato do terceiro de má-fé que se utiliza de aplicativo de mensagens instantâneas (*whatsapp*) para chegar no seu alvo e se passar por uma pessoa próxima - no caso, advogado de confiança do demandante -, para pedir pagamento (de taxas, custas ou impostos antecipados) para liberação de valores de processos, e a culpa do próprio consumidor, que não se cercou das cautelas necessárias antes de realizar as operações solicitadas pelos estelionatários.

A atuação dos réus limitou-se ao repasse dos valores espontaneamente realizados pelo autor, por meio de transferências bancárias (pix). A prática fraudulenta se deu por meio do aplicativo de mensagens instantâneas (*whatsapp*), estranho à atividade dos demandados.

Como bem consignado a fls. 511/513:

*“[...] a vítima realizou as operações utilizando seu próprio dispositivo eletrônico, por meio dos aplicativos disponibilizados pelas rés, autorizando voluntariamente as transações, com pleno acesso e ciência de seus dados bancários e senhas.*

*A negociação fraudulenta ocorreu integralmente fora do ambiente ou dos sistemas bancários das rés, sendo conduzida por meio do*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

*aplicativo de mensagens WhatsApp, circunstância que caracteriza os elementos típicos do golpe de engenharia social.*

*Os golpistas valeram-se da crença da vítima na legitimidade dos contatos para induzi-la a erro, manipulando-a a realizar ordens de pagamento, que, do ponto de vista sistêmico e de segurança bancária, eram tidas como regulares por terem sido emitidas pelo próprio titular com todas as credenciais de autenticação.*

*Nesse contexto, não há que se falar em falha de segurança do sistema das instituições financeiras réus - que processaram as ordens de transferência autênticas emitidas pelo próprio titular -, mas sim na esfera de vigilância e cautela do próprio correntista.*

[...]

*A fraude, conforme se extrai da narrativa inicial, ocorreu integralmente fora do ambiente bancário, apoiada exclusivamente na capacidade de persuasão dos estelionatários sobre o consumidor, que, por sua vez, validou pessoalmente todas as transações necessárias à concretização do golpe.”*

Reitera-se que o autor não se cercou de qualquer cuidado ao realizar as transferências dos valores; os destinatários das quantias depositadas eram pessoas físicas desconhecidas do apelante, circunstância suspeita e que deveria ter provocado a iniciativa do apelante de confirmar a veracidade dos pedidos.

A propósito, quando da abertura das contas correntes, os réus não poderiam prever que a intenção daqueles correntistas era a de utilizar o serviço bancário para cometer fraudes; não haveria motivos para os réus impedirem a abertura das contas correntes, pois, conforme já destacado, não poderiam prever a má-fé dos usuários.

Enganados pelos terceiros, a ponto de realizar os



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

depósitos em benefício de pessoas desconhecidas, o autor realizaria as transferências para todo e qualquer destino que lhe fosse solicitado.

Não há indícios de que as transações decorreram de falhas imputáveis aos réus, que absolutamente nada poderiam fazer para impedir o resultado danoso.

Trata-se, portanto, de fato extrínseco aos serviços prestados pelos demandados; inexistente nexos causal entre as atividades por eles prestadas e o ato ilícito indicado na inicial; não se verifica a ocorrência de fortuito interno, uma vez que não restou demonstrada qualquer ligação dos réus com a fraude perpetrada pelos terceiros golpistas.

Houve, na espécie, culpa exclusiva do autor e de terceiros, a romper qualquer sorte de nexos de causalidade entre a prestação de serviços e o dano (art. 14, § 3º, I e II, CDC).

É nesse sentido a jurisprudência deste Egrégio Tribunal, inclusive desta Colenda Câmara:

***“OPERAÇÃO BANCÁRIA. FRAUDE. 'GOLPE DO FALSO ADVOGADO'. Fortuito externo. Hipótese em que houve realização de transferência de valor via pix a pedido de terceiro que se passava por advogado por meio do aplicativo WhatsApp, configurando engenharia social. Exame das provas dos autos que não demonstra falha na prestação de serviço ou nos mecanismos de segurança da instituição financeira que tenha sido a causa efetiva do dano verificado para a autora. Ausência do nexos causal. Operação eletrônica efetivada pela própria autora, mediante uso de credenciais pessoais, senha e biometria. Fortuito externo configurado, o que afasta a aplicação da Súmula 479 do STJ. Elementos, ademais, que conduzem à conclusão de culpa exclusiva do consumidor e de terceiro nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC. Incidência das normas do CDC que não leva à conclusão diversa. Precedentes do TJSP. Sentença de improcedência mantida. Recurso da***



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

*autora desprovido.*” (Apelação Cível nº 1008668-30.2024.8.26.0477; Relator (a): Luiz Arcuri; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (Direito Privado 2); Data do Julgamento: 12.02.2026; destaquei)

*“AÇÃO INDENIZATÓRIA – Sentença de improcedência – APELAÇÃO DA AUTORA – Inadmissibilidade do pedido de reforma – Golpe do "falso advogado" – Autora que, acreditando estar falando com seu advogado pelo telefone, informa seus dados bancários, aceita chamada de vídeo de terceira pessoa por ele indicada e compartilha a tela de seu aplicativo bancário, no intuito de liberar supostos valores a serem recebidos pelo ganho de uma causa – Culpa exclusiva da vítima – Falta de cautela da autora, que não adotou os cuidados necessários – Excludente de responsabilidade – Inteligência do art. 14, § 3º, II, do CDC – Inexistência de falha na prestação de serviços – Precedentes deste E. Tribunal de Justiça e desta C. Corte – Sucumbência recursal (art. 85, § 11, do CPC) – SENTENÇA MANTIDA – RECURSO DESPROVIDO.”* (Apelação Cível nº 1007217-05.2025.8.26.0066; Relator (a): Fábio Podestá; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 06.02.2026; destaquei)

*“Ação de reparação por danos materiais – Transferência bancária realizada pela autora em benefício de terceiro, sendo vítima de "golpe do falso advogado" – O estelionatário se valeu de engenharia social, manipulando a vítima com informações pessoais e detalhes de processo judicial que já possui – Sentença de improcedência – Aplicação do CDC – Responsabilidade objetiva das instituições financeiras, elidida nas hipóteses do art. 14, §3º, do CDC – Culpa exclusiva da autora evidenciada – A demandante foi vítima de golpe de engenharia social, sem correlação com a atividade bancária do réu – Transferência voluntária de valores a terceiro, sem se certificar quanto a veracidade das informações e fonte de dados – Transferência realizada através de PIX, método de movimentação notoriamente imediato – Falha*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

*na prestação de serviços bancários não evidenciada – Fortuito externo a excluir o dever de indenizar – Sentença de improcedência mantida – Recurso negado.” (Apelação Cível nº 1001374-26.2025.8.26.0077; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 06.11.2025; destaquei)*

*“APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – GOLPE DO FALSO ADVOGADO – Consumidor – Golpe do falso advogado - Transações efetuadas espontaneamente pela autora com o uso de seu aparelho celular, induzida por criminosos– Dever de a instituição financeira certificar-se que contas abertas em outros bancos não sejam utilizados para fraudes – Impossibilidade: – É dever da instituição financeira zelar pela segurança das transações de seus clientes e não assegurar que contas abertas em outros bancos sejam legítimas antes de autorizar transações por seus correntistas - Culpa exclusiva da vítima - A engenharia social explora vulnerabilidade humana e não vulnerabilidade de sistemas digitais ou informatizados. Se a autora, vítima de engenharia social, demonstra desídia no cuidado de certificar-se que mensagem recebida via WhatsApp é de fato seu advogado antes de atender a pedidos dele para transferência de valores, sua conduta exclui a responsabilidade da instituição bancária. [...] RECURSO NÃO PROVIDO.” (Apelação Cível nº 1013570-34.2024.8.26.0248; Relator (a): Nelson Jorge Júnior; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 05.08.2025; destaquei)*

Ressalte-se que o MM. magistrado de primeiro grau analisou e decidiu corretamente as questões referentes à tipicidade das transações e ao MED (Mecanismo Especial de Devolução). Vejamos:

*“O montante transferido, embora considerável, não é, por si só, excessivo a ponto de justificar o pronto bloqueio por parte das instituições financeiras, como pretendido pelo autor, e se mostram*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

*compatíveis com a realidade sócio financeira do demandante e com a atividade profissional por ele exercida (fotógrafo), não sendo possível reconhecer qualquer tipo de atipicidade da movimentação, nem tampouco descompasso das operações com o histórico do correntista, conforme extratos a fls. 129/148.*

*Ou seja, as transações condizem com as condições socioculturais e financeira do correntista, sua idade, profissão e seu perfil de consumo.*

*Também não assiste razão ao autor com relação à responsabilidade ligada à eventual falha no acionamento do Mecanismo Especial de Devolução (MED).*

*As rés, tão logo comunicadas do ato ilícito, promoveram a abertura do Mecanismo Especial de Devolução (MED) (fls. 249/250 e 453/466), para tentativa de recuperação do patrimônio desfalcado, que resultou em estorno ínfimo de R\$ 37,32, pela ré Mercado Livre, devido à falta de saldo, o que se justifica pela rápida evasão dos valores pelos fraudadores, não caracterizando falha das rés, mas sim uma limitação do próprio mecanismo de recuperação.*

*Por isso, não é possível cogitar de falha na prestação dos serviços bancários, nem violação dos deveres de segurança, de eficiência e de diligência exigíveis das instituições financeiras em geral, uma vez que, dada a ausência de atipicidade da movimentação bancária e não havendo indícios de ataque hacker, não era razoável exigir a ampla e prévia atuação dos mecanismos de prevenção a fraudes mantidos pelos demandados.” (fls. 516/517)*

Deste modo, era mesmo de rigor a improcedência da pretensão inicial.

Ante o exposto, o meu voto **rejeita a preliminar**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**suscitada em contrarrazões e nega provimento** ao recurso, majorando os honorários advocatícios sucumbenciais devidos aos causídicos dos réus a 11% do valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, observada a gratuidade concedida à autora.

**MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO**

Relator