



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2026.0000327200

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003347-21.2024.8.26.0022, da Comarca de Amparo, em que é apelante PATRICIA DE SOUSA SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados MERCADO LIVRE BRASIL, MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA e BANCO DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 JACOB VALENTE (Presidente) E ALEXANDRE DAVID MALFATTI.

São Paulo, 13 de abril de 2026.

MARCO PELEGRINI
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

VOTO Nº 15680

APELAÇÃO Nº 1003347-21.2024.8.26.0022 – Amparo

APELANTE: Patricia de Souza Santos

APELADOS: Mercado Livre.com Atividades de Internet Ltda., Mercado Pago.com Representações Ltda. e Banco do Brasil S/A

JUIZ: Armando Pereira da Silva Junior

APELAÇÃO – Ação de responsabilização civil cumulada com reparação por danos materiais, morais e declaratória de inexistência de contrato de empréstimo – Falha na prestação de serviço bancário e de marketplace – Golpe de engenharia social – Transações e empréstimo atípicos.

Sentença de improcedência que reconheceu a culpa exclusiva da vítima.

Insurgência da autora – Alega que o golpe se originou de anúncio falso dentro do Mercado Livre, evidenciando falha no dever de segurança das plataformas - As rés respondem objetivamente pelo risco da atividade (Súmula 479 do STJ) - Pugna pela reforma da sentença para declarar a inexistência do débito, restituição integral dos valores e condenação em danos morais.

Razões de decidir – Falha das instituições caracterizada – O estelionato teve gênese no ambiente controlado pelas rés Mercado Livre e Mercado Pago, que permitiram a hospedagem de anúncio fraudulento (“BORBALOJJAS126”), servindo de isca para a consumidora – Falha no dever de vigilância e segurança – Responsabilidade do Banco do Brasil configurada pela não detecção de transações flagrantemente atípicas e sequenciais (R\$ 8.699,00 e R\$ 6.999,99), incompatíveis com o perfil de renda da autora – Responsabilidade objetiva das instituições financeiras e plataformas (Súmula 479 do STJ) – Dever de restituição integral dos danos materiais comprovados e declaração de inexistência total do débito do empréstimo decorrentes do fortuito interno - Danos morais indevidos – Conduta da autora que atuou como concausa determinante para o sucesso do golpe – Consumidora que agiu com imprudência ao realizar tratativas via WhatsApp e fornecer dados sensíveis fora do ambiente seguro da plataforma, ignorando alertas de segurança – Incidência de culpa concorrente – Aplicação do art. 945 do Código Civil – Ante a culpa concorrente da

vítima, não há danos morais indenizáveis, uma vez que o abalo psicológico foi cocriado por sua própria desídia, justificando o afastamento da condenação extrapatrimonial, embora se imponha a restituição do dano material.

Sentença reformada em parte.

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a respeitável sentença de fls. 549/553, cujo relatório se adota, que julgou **improcedentes** os pedidos formulados por Patricia de Souza Santos em face de Mercado Livre.com Atividades de Internet Ltda., Mercado Pago.com Representações Ltda. e Banco do Brasil S/A. Em razão da sucumbência, a autora foi condenada ao pagamento de custas e honorários fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade judiciária.

Insurge-se a autora (fls. 572/586), sustentando, em síntese, que: a) o golpe originou-se de anúncio falso dentro do Mercado Livre, evidenciando falha no dever de segurança das plataformas; b) seus dados foram vazados via chat interno, permitindo o contato dos fraudadores; c) o Banco do Brasil permitiu a contratação de empréstimo e transferências vultosas que destoam completamente de seu perfil de consumo; d) as rés respondem objetivamente pelo risco da atividade (Súmula 479 do STJ). Pugna pela reforma da sentença para declarar a inexistência do débito, restituição integral dos valores e condenação em danos morais em R\$ 15.000,00.

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 587/603).

É o relatório.

Decide-se.

Presentes os pressupostos recursais da tempestividade e sendo a apelante beneficiária da justiça gratuita (fls. 48/51), recebe-se o recurso em seus regulares efeitos.

Trata-se de ação ajuizada por consumidora vítima de fraude eletrônica. Relatou que, após intentar a compra de uma cama no Mercado Livre, foi induzida por suposto preposto da plataforma a realizar transferências bancárias e contratar empréstimo, sob o pretexto de "validação" de cadastro, resultando no prejuízo material de R\$ 11.198,00, além da dívida de R\$ 7.147,75 referente ao empréstimo contratado.

Nesse contexto, destaca-se que ao caso em análise são aplicáveis as normas principiológicas e cogentes da Lei n. 8.078, de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), conforme a Súmula n. 297 do STJ. Havendo alegação de falha na prestação do serviço, incumbe às rés provar a regularidade dos atos praticados, por força do art. 6º, VIII, do CDC

O exame detido dos autos revela que a r. sentença de primeiro

grau, ao reconhecer a culpa exclusiva da vítima, **merece reparo para que seja aplicada a culpa concorrente.**

A prova dos autos **demonstra falha sistêmica das rés.** No que tange ao Mercado Livre e Mercado Pago, o golpe teve início com a hospedagem de um anúncio falso do vendedor "BORBALOJJAS126". A plataforma falhou no seu dever de vigilância ao permitir que estelionatários utilizassem sua interface para atrair consumidores e extrair dados sob o pretexto de entrega.

Quanto ao Banco do Brasil, a falha reside na segurança do sistema de monitoramento de transações. O extrato de fls. 495 revela transações sequenciais e vultosas (R\$ 8.690,00 e R\$ 6.999,99) realizadas em um curtíssimo intervalo de tempo. Tal movimentação destoava drasticamente do perfil da autora, que atua como operadora de produção (desossadora II) com renda modesta.

Sobre o tema, vale citar trecho do acórdão proferido recentemente pelo Superior Tribunal de Justiça no Recurso Especial nº 2.052.228/DF¹:

"9. Veja-se que, nas fraudes e nos golpes de engenharia social, geralmente são efetuadas diversas operações em sequência, num curto intervalo de tempo e em valores elevados. Em razão desta combinação de fatores, as transações feitas por criminosos destoam completamente do perfil do consumidor e, portanto, podem – e devem – ser identificadas pelos bancos".

Diante desse cenário, incide a responsabilidade civil objetiva das instituições, fundamentada no art. 14 do CDC e na Súmula 479 do STJ, que consagra a teoria do risco do empreendimento (fortuito interno). A falha na prestação dos serviços (falta de segurança e bloqueio preventivo) foi a causa direta da concretização da fraude.

Desta forma, **no tocante aos danos materiais, é devida a restituição integral à autora.** As rés deverão restituir, solidariamente, integral o montante das transferências PIX. Igualmente, impõe-se a declaração de inexigibilidade total do empréstimo nº 164278691 e de seus encargos, retornando as partes ao *status quo ante*.

No que tange à forma de devolução, esta deve ocorrer de maneira **simples.** Embora reconhecida a falha na segurança, a caracterização da culpa concorrente da consumidora afasta a incidência da dobra prevista no art. 42, parágrafo único, do CDC, uma vez que o equívoco na cobrança não decorreu de má-fé exclusiva ou erro injustificável isolado das rés, mas de um contexto de fraude em que a vítima também facilitou o evento.

Por outro lado, no que concerne aos danos morais, a conduta da

¹ STJ, REsp nº 2.052.228/DF, Relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, DJe: 15/09/2023.

vítima ganha relevo para excluir a pretensão indenizatória. A narrativa da inicial e os documentos de fls. 34/37 evidenciam que a autora agiu com manifesta imprudência ao sair do ambiente seguro da plataforma para realizar tratativas via WhatsApp com desconhecidos. Mais grave ainda, aceitou realizar procedimentos que envolviam o envio de vultosas quantias sob a promessa ilógica de receber um estorno.

Embora essa desídia não afaste o dever das rés de recompor o patrimônio material, pois o fortuito interno se consumou com a falha sistêmica, ela caracteriza evidente culpa concorrente, nos termos do art. 945 do Código Civil ("Se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano").

Nessa toada, ante a existência de culpa concorrente, não há que se falar em danos morais indenizáveis. O abalo psicológico e o dissabor experimentados pela autora decorreram, em grande medida, de sua própria falta de cautela ao ignorar protocolos básicos de segurança. A conduta imprudente da consumidora rompe o nexo de imputação exclusiva das rés quanto ao sofrimento extrapatrimonial, reduzindo o evento a um aborrecimento cujas consequências emocionais foram cocriadas pela própria vítima.

Este é o entendimento desta Colenda Câmara:

DIREITO CIVIL. CONTRATOS DE EMPRÉSTIMOS. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA CENTRAL DE ATENDIMENTO E DO MOTOBOY. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÍVIDA CUMULA COM PEDIDO INDENIZATÓRIO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. PEDIDO JULGADO PARCIALMENTE PROCEDENTE PARA RECONHECER A CULPA CONCORRENTE DAS PARTES E CONDENAR O RÉU AO PAGAMENTO DE DANOS MORAIS. RECURSO DE AMBAS AS PARTES. I. CASO EM EXAME. Fraude bancária conhecida como "golpe da central de atendimento e do motoboy" praticada contra o autor, cliente do banco, que foi induzido a erro por suposto preposto bancário. Acreditando estar sendo favorecido com resgate de benefícios, o autor acabou recebendo um motoboy e fornecendo biometria facial, teve a conta bancária facilmente invadida e movimentação, com alteração de dados do autor, realização de três empréstimos desautorizados e movimentação financeira fraudulenta. Alega falha na prestação de serviço e danos materiais e morais. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO. A questão em discussão consiste em (i) a responsabilidade do banco pela autorização de operações bancárias sem consentimento e fora do perfil do cliente e (ii) a responsabilidade do banco pelos danos morais decorrentes da fraude (iii) a

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

responsabilidade do banco pelos danos materiais decorrentes de transações bancárias desautorizadas pelo cliente. III. RAZÕES DE DECIDIR. Reforma da r. sentença na parte que reconheceu a culpa concorrente das partes, para que seja reconhecida a nulidade das contratações de empréstimos realizadas sem consentimento do autor, fora do perfil do cliente, devido à falha no sistema de segurança do banco. Repetição simples do indébito, pelo réu, das parcelas dos empréstimos cobradas do autor, com retorno das partes ao "status quo ante". Danos morais caracterizados. Negativação do nome da parte autora. A negativação indevida gera dano moral presumido, conforme entendimento consolidado na jurisprudência. Manutenção do valor estimado pelo douto juízo. Recurso do réu não provido. Recurso do autor provido em parte. **(TJSP; Apelação Cível 1000511-83.2025.8.26.0008; Relator (a): Sandra Galhardo Esteves; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VIII - Tatuapé - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/02/2026; Data de Registro: 09/02/2026)**

REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. Fraude bancária. Golpe da central de atendimento. Autor contatado por golpista que, passando-se por preposto do banco réu, informou a necessidade de realização de procedimento para atualização dos dados cadastrais e forneceu link de acesso que remeteu a site idêntico ao da instituição financeira, cujo acesso culminou na realização de 11 (onze) transferências a terceiros, via PIX. Culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. Inocorrência. Falha de segurança na prestação do serviço bancário, que permitiu a realização de transações fora do perfil de consumo do autor. Súmula 14 da Seção de Direito Privado deste Tribunal. Hipótese de culpa concorrente das partes incapaz de afastar a responsabilidade civil do banco pelo fato do serviço. Exegese do art. 14, caput e § 3º, do CDC. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Súmula 479 STJ. Precedentes. Dever de restituir o valor do prejuízo material suportado pelo Autor, decorrente dos valores indevidamente transferidos pelos PIX fraudulentos. Dano moral. Inocorrência. Pessoa jurídica. Impossibilidade de reconhecimento do dano moral in re ipsa. STJ, REsp 1.637.629-PE. Ausência de comprovação de ofensa à imagem e honra na espécie. Sentença reformada. Recurso provido em parte. **(TJSP; Apelação Cível**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

1024480-79.2024.8.26.0003; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/03/2025; Data de Registro: 10/03/2025)

Em razão da alteração do julgado, reconhece-se a sucumbência recíproca. As custas e despesas processuais deverão ser rateadas em 50% para a autora e 50% para as rés, solidariamente. Fixam-se honorários advocatícios em 10% sobre o valor da condenação material para os patronos da autora, e 10% sobre o valor do proveito econômico pretendido a título de danos morais (R\$ 15.000,00) aos patronos das rés, **observada a gratuidade de justiça concedida à autora.**

Anota-se, por fim, que o quanto suscitado pelas partes foi objeto de explícito pronunciamento jurisdicional, razão pela qual prescindível o aventado **prequestionamento.**

Destarte, voto por **DAR PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso da autora para reformar a sentença e: i) condenar as rés, solidariamente, à restituição integral dos danos materiais, com correção monetária desde o desembolso e juros de mora desde a citação; ii) declarar a inexistência total do débito referente ao empréstimo bancário nº 164278691; iii) afastar a condenação por danos morais, ante o reconhecimento da culpa concorrente.

MARCO PELEGRINI
Relator