



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

Registro: 2026.0000262914

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003429-58.2021.8.26.0248, da Comarca de Indaiatuba, em que é apelante MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA, é apelado WILSON CRISPIN FERNANDES (JUSTIÇA GRATUITA).

**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 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, 25 de março de 2026.

**MARCO PELEGRINI**  
Relator  
Assinatura Eletrônica



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

VOTO Nº 15450

APELAÇÃO Nº 1003429-58.2021.8.26.0248 - Indaiatuba

APELANTE: Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda

APELADO: Wilson Crispin Fernandes

JUÍZA: Paloma Moreira de Assis Carvalho

*Ação de indenização por danos materiais e morais. Fraude. "Golpe do empréstimo". Instituição de pagamento.*

*Sentença de parcial procedência, com a condenação solidária da intermediadora de pagamentos e dos demais corréus fraudadores à restituição dos danos materiais, afastados os danos morais em relação à instituição financeira.*

*Apelação interposta pela corré Mercado Pago - Pleito de concessão de efeito suspensivo - Ausência de falha na prestação do serviço e a ocorrência de fortuito externo, por culpa exclusiva do consumidor e de terceiros.*

*Razões de decidir - Relação de consumo - Aplicação da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça - Responsabilidade civil objetiva das instituições financeiras, prevista no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, que não consagra a teoria do risco integral - Necessidade de demonstração do nexo de causalidade entre o serviço prestado e o dano - Dinâmica da fraude baseada inteiramente em engenharia social - Consumidor que, sponte propria e de forma negligente, realiza pagamentos de boletos a título de "taxas antecipadas" em favor de pessoas físicas desconhecidas, sob a falsa promessa de liberação de mútuo feneratício - Ausência de invasão sistêmica, vazamento de dados ou falha estrutural imputável à plataforma intermediadora de pagamentos - Atuação do fraudador associada à falta de cautela primária da vítima que rompem o liame causal - Configuração de fortuito externo - Inteligência do artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor - Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ ao caso concreto - Precedentes - Responsabilidade material da apelante afastada - Ônus sucumbenciais redistribuídos.*



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

***Sentença reformada em parte, para julgar improcedentes os pedidos em relação à apelante.***

**RECURSO PROVIDO**

Trata-se de recurso de apelação interposto por Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda contra sentença que julgou **parcialmente procedentes** os pedidos em “ação de indenização por danos materiais e morais” proposta por Wilson Crispin Fernandes em desfavor do apelante, Vale Soluções Financeiras Eireli, Guilherme Santana, Victor Luiz Molnar Chinellato, Lucas Fernando Conrado de Lima, Luana Messias da Silva e Pamela Caroline Oliveira do Rosario.

Com efeito, o juízo de origem condenou o ora apelante, solidariamente com os demais réus, pessoas físicas fraudadoras, à reparação por danos materiais, afastando, contudo, a sua condenação ao pagamento de indenização por danos morais. Fundamentou sua decisão reconhecendo a incidência do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça. Assentou que, embora o autor tenha sido vítima de estelionatários na internet e agido com certa negligência ao transferir valores para pessoas físicas desconhecidas, o réu-apelante Mercado Pago falhou em seu dever de diligência ao permitir a abertura de contas em favor de terceiros estelionatários. Concluiu que a atividade da ré pressupõe a assunção de risco e que esta não demonstrou a exigência de documentação suficiente para comprovar a legitimidade das aberturas de conta, aplicando-se, assim, a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça no tange aos danos materiais. Lado outro, afastou a condenação da instituição ao pagamento de danos morais, por entender que houve desídia da vítima e que a ré não pode ser responsabilizada pela conduta criminosa em relação ao abalo extrapatrimonial. Ao final, julgou os pedidos parcialmente procedentes, especificando as seguintes condenações: (i) condenou solidariamente os requeridos Guilherme Santana, Luana Messias da Silva, Lucas Fernando Conrado de Lima, Pamela Caroline Oliveira do Rosario, Victor Luiz Molnar Chinellato e Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda. ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 22.051,00, com correção monetária pelo IPCA desde o desembolso até a citação e, após, mediante a incidência exclusiva da taxa SELIC até o efetivo pagamento; (ii) condenou solidariamente os réus pessoas físicas Guilherme, Luana, Lucas, Pamela e Victor ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 20.000,00, com correção pelo IPCA e juros pela taxa SELIC a partir do arbitramento. Diante da sucumbência recíproca entre o autor e o réu Mercado Pago, condenou-os ao pagamento das custas e despesas processuais na proporção de 60% para a ré e 40% para o autor, além do pagamento de honorários advocatícios sucumbenciais fixados em 10% do valor da condenação (fls. 453/458).

Em suas razões recursais, sustenta o réu Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda, em sede preliminar, a necessidade de concessão de efeito suspensivo ao recurso, sob o argumento de que a execução provisória pode

impor ônus indevido de difícil reparação. No mérito, aduz a sua irresponsabilidade civil por se tratar de mera plataforma de intermediação de pagamentos, operando de forma passiva. Argumenta que o autor-apelado não agiu com a cautela necessária ao realizar o pagamento de boletos destinados a pessoas físicas desconhecidas em troca de suposto empréstimo. Defende a configuração de fortuito externo, caracterizado pela culpa exclusiva do consumidor e de terceiros fraudadores, de acordo com o artigo 14, §3º, incisos I e II, do Código de Defesa do Consumidor, o que rompe o nexo de causalidade e afasta a aplicação da Súmula 479 do STJ, visto que as contas foram abertas mediante validação cadastral rigorosa em observância às normas do Banco Central, não havendo falha estrutural sistêmica. Finaliza com o pedido de integral provimento do recurso para julgar totalmente improcedentes os pleitos da exordial em relação à apelante (fls. 463/473).

Em contrarrazões, o autor requer o desprovimento do recurso de apelação e a majoração dos honorários sucumbenciais (fls. 492/501).

### É o relatório.

### Decido.

Como visto, a devolutividade recursal cinge-se a perquirir se há responsabilidade civil objetiva e solidária da instituição de pagamento Mercado Pago, intermediadora de transações financeiras via emissão de boletos bancários, pelos danos materiais sofridos por consumidor que, atraído por oferta fraudulenta de mútuo feneratício veiculada por terceiros, efetuou voluntariamente transferências de valores para contas titularizadas por estelionatários no âmbito da plataforma da apelante. Debate-se, no cerne da lide, se o evento danoso consubstancia fortuito interno atrelado ao risco da atividade econômica, atraindo a *ratio* da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, ou se configura hipótese de fortuito externo decorrente de culpa exclusiva da vítima e de terceiros, como previsto pelo artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, hábil a romper o indispensável nexo de causalidade.

De início, **recebo o recurso de apelação em seus regulares efeitos devolutivo e suspensivo**, por força do comando imperativo corolário do *caput* do art. 1.012 do Código de Processo Civil, rechaçando a inapropriada fundamentação exarada pela apelante com lastro no artigo 43 da Lei nº 9.099/1995, diploma normativo adstrito aos Juizados Especiais e flagrantemente impertinente ao rito do processo que tramita na Justiça Comum. Preenchidos os requisitos de admissibilidade, presentes a tempestividade e o devido preparo, passo ao profícuo exame meritório.

No substrato da lide, resta incontroversa a incidência da legislação consumerista à relação travada, sob o crivo da presunção de vulnerabilidade do consumidor e da consagração no Enunciado Sumular nº 297 do Superior Tribunal de Justiça: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras".

A inteligência do Código de Defesa do Consumidor preceitua, em

seu artigo 14, *caput*, a **responsabilidade civil objetiva do fornecedor**, calçada na **Teoria do Risco do Empreendimento**, pela qual todo aquele que se dispõe a exercer alguma atividade no mercado de consumo tem o dever de responder pelos vícios e defeitos advindos da prestação dos serviços:

“Art. 14. 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.”

O ordenamento pátrio, outrossim, estatui no Código Civil, no viés da reparação aquiliana e do risco da atividade, os seguintes ditames:

Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.

Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo. Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.

Destarte, o Superior Tribunal de Justiça sumulou o entendimento de que os danos gerados por fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias representam fortuito interno, inseparável do risco da atividade lucrativa exercida, nos termos da **Súmula 479**.

Não obstante os pilares protetivos mencionados, **a responsabilidade civil objetiva não é risco integral, demandando a irrefragável presença do nexo de causalidade entre o defeito na prestação do serviço e o dano experimentado pela vítima**. Neste viés, a própria legislação protetiva institui as balizas que eximem o fornecedor da obrigação reparatória quando demonstrada a ruptura do liame causal, a teor do que dispõe o § 3º do mencionado artigo 14 do CDC: “O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II - **a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro**.”

No casuísmo telado, constata-se que a dinâmica fraudulenta operou-se inteiramente por meio de **engenharia social**, conhecido “golpe do empréstimo” ou “falso mútuo”. O autor-apelado, *sponte propria* e buscando a obtenção de empréstimo, travou comunicação com estelionatários que espelharam falsamente a identidade da corré “Vale Soluções Financeiras”. Engodado pelas falsas promessas de liberação do capital, o apelado realizou o

pagamento de inúmeros boletos emitidos por terceiros na plataforma do apelante, a pretexto de arcar com "taxas antecipadas", comportamento que já afronta as primárias regras de prudência que se espera do homem médio (*bonus pater familiae*).

Sob tal perspectiva, **a simples utilização da infraestrutura tecnológica da instituição apelante Mercado Pago para a liquidação dos boletos gerados não tem o condão, per si, de evidenciar falha estrutural, sistêmica ou violação de sigilo de dados pelo prestador do serviço de pagamento.** Diferentemente do vazamento de dados sigilosos ou invasões de contas bancárias por fragilidade no sistema de "internet banking" – que, sem dúvida, atraem a pecha do fortuito interno –, o caso sub judice revela que a operação bancária procedeu de acordo com o comando do próprio consumidor, não havendo participação de prepostos da instituição, tampouco ingerência sobre os motivos que o levaram a transacionar com golpistas. A burla ocorreu inteiramente em cenário alheio e exterior aos sistemas da apelante.

O Superior Tribunal de Justiça vem sedimentando exegese sólida no sentido de que, em casos de engenharia social onde a vítima atua de maneira negligente, cedendo a estelionatos evidentes – transferindo ativamente valores a benefício de pessoas físicas absolutamente estranhas ao negócio que julgava estar firmando –, cristaliza-se o **fortuito externo. O mero fato da instituição ter figurado como emitente do boleto não a torna fornecedora inserta na cadeia causal do dano gerado pelo estelionato, uma vez que o delito não deita raízes em fragilidade intrínseca da atividade bancária da intermediadora, mas sim no engodo de outrem acoplado à falta de diligência elementar da vítima.**

Verdadeiramente, incorreu o autor em manifesta quebra de cautela primária. Afinal, a cobrança de pagamentos antecipados, sob a máscara de "taxas de liberação" para mútuo, realizados ainda para beneficiários que ostentam qualificações díspares da credora original, desponta como um alerta incontornável da ilicitude que se avizinhava, sendo o golpe amplamente divulgado. Configura-se, materialmente e juridicamente, a precitada excludente do artigo 14, § 3º, inciso II, do Diploma Consumerista.

Sobreleva notar os ensinamentos da jurisprudência em matéria similar:

“DIREITO CIVIL E DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE REGRESSO AJUIZADA POR INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. BOLETO BANCÁRIO ADULTERADO FORA DO AMBIENTE DIGITAL DA INTERMEDIADORA DE PAGAMENTOS. FALHA EXCLUSIVA DO BANCO AUTOR NA GUARDA DOS DADOS PESSOAIS DA VÍTIMA. FORTUITO INTERNO NÃO CONFIGURADO. SÚMULA Nº 479 DO STJ INAPLICÁVEL. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO NÃO PROVIDO. I. CASO EM EXAME Apelação interposta por BANCO

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

SANTANDER (BRASIL) S.A. contra sentença que julgou improcedente a ação de regresso movida em face de PAG SEGURO UOL S.A., visando ao ressarcimento de valor despendido em condenação sofrida no processo nº 5000678-18.2021.8.13.0175, em virtude de fraude ocorrida mediante pagamento de boleto bancário adulterado. Alegou que a empresa ré atuou como intermediadora da transação, tendo contribuído para o êxito da fraude ao emitir e processar o boleto fraudulento. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO A questão em discussão consiste em determinar se a empresa intermediadora de pagamentos responde objetivamente por fraude bancária praticada por terceiro, consistente em adulteração de boleto com uso indevido de dados da vítima, circunstância que ensejou a condenação da instituição financeira autora em processo anterior. III. RAZÕES DE DECIDIR 1. A autora não comprova, nos termos do artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil, qualquer conduta culposa ou dolosa da ré que tenha contribuído para o sucesso da fraude ou que configure falha na prestação do serviço por parte da empresa emissora do boleto. 2. Restou não refutado que a adulteração do boleto ocorreu fora do ambiente digital da ré, sendo o fator determinante para a fraude a exposição prévia dos dados pessoais da vítima, fato este imputável exclusivamente ao banco autor. 3. A sentença proferida no processo nº 5000678-18.2021.8.13.0175 reconheceu a falha do próprio BANCO SANTANDER na guarda de informações sensíveis de sua cliente, caracterizando fortuito interno em relação às suas operações, e não quanto à atuação da empresa ré. 4. **A disponibilização de plataforma para emissão de boletos e a intermediação de pagamentos não configuram, por si sós, ato ilícito, nem geram responsabilidade objetiva da empresa, na ausência de prova de benefício direto ou participação na fraude. 5. A ausência de nexo de causalidade entre a conduta da ré e o dano sofrido pela cliente da autora afasta a incidência da responsabilidade objetiva prevista na Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça.** IV. DISPOSITIVO Recurso não provido." (TJSP; Apelação Cível 1010961-13.2024.8.26.0011; Relator (a): Domingos de Siqueira Frascino; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro Regional XI - Pinheiros - 5ª Vara Cível; Data do

Julgamento: 03/07/2025; Data de Registro: 03/07/2025).

“\*AÇÃO DE REGRESSO – Improcedência - Boleto bancário fraudulento – Hipótese em que o banco foi condenado a indenizar o cliente por fraude perpetrada com a utilização da plataforma Pagseguro - Pretensão de condenação da ré, intermediadora de pagamentos, em ressarcir os danos sofridos – Descabimento - Fraude perpetrada por terceiro - Inexistência de falha na prestação de serviço da ré, e não configura a responsabilidade pelos atos ilegais verificados – Sentença mantida – Recurso não provido. \*” (TJSP; Apelação Cível 1000945-92.2022.8.26.0100; Relator (a): Heraldo de Oliveira; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 16ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/09/2022; Data de Registro: 11/09/2022).

Assim sendo, ao contrário da hermenêutica exposta na sentença recorrida, não se sustenta o juízo de condenação baseado na mera suposição de que a plataforma franqueou a abertura de contas a fraudadores sem diligência, mormente porque o dano medular exsurgiu de um contexto de manipulação psicológica e fraude elaborada integralmente no bojo de relações privadas estranhas aos sistemas do apelante.

Portanto, em respeito ao regramento balizador da reparação civil, forçoso concluir que não há deficiência técnica no aparato de pagamentos do Mercado Pago que autorize a sua responsabilização material ou moral. Rompido o nexo de imputação, deve-se afastar o decreto condenatório solidário em face da apelante no tocante à indenização por danos materiais.

Nessa ordem de ideias, a **sentença deve ser reformada em parte, para afastar a responsabilidade e consequente condenação imposta ao réu-apelante Mercado Pago pelo pagamento de indenização por danos materiais, julgando totalmente improcedentes os pleitos da exordial em relação a ele. Fica mantida a decisão quanto aos demais réus.**

Em virtude do provimento, o **ônus de sucumbência** deve ser redistribuído, para condenar o autor, em relação ao apelante Mercado Pago, ao pagamento integral das despesas e custas processuais correspondentes, além de honorários advocatícios, fixados em 11% do valor da causa, observada a suspensão da exigibilidade nos termos do artigo 98, § 3º, do Código de Processo Civil, por ser o autor beneficiário da justiça gratuita.

Ante ao exposto, voto por **dar provimento** ao recurso de apelação interposto por Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda, para julgar improcedente o pedido em relação a este.



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

**MARCO PELEGRINI**  
**Relator**