



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000289538

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003542-56.2024.8.26.0070, da Comarca de Batatais, em que é apelante SABRINA APARECIDA DA CRUZ SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA.

ACORDAM, em Núcleo 4.0-T. IV (DP2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS E LÉA DUARTE.

São Paulo, Data do Julgamento por Extenso Não informado.

RICARDO HOFFMANN

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1003542-56.2024.8.26.0070

Apelante: Sabrina Aparecida da Cruz Silva

Apelado: Mercado Pago Instituicao de Pagamento Ltda

Comarca: Batatais

Juiz(a): PEDRO COSTA BRAHIM PEREIRA

Voto nº 13903

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E RESPONSABILIDADE CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. ALEGAÇÃO DE PAGAMENTO DE BOLETO FALSO APÓS FRAUDE PRATICADA POR TERCEIRO QUE SE PASSOU POR FAMILIAR DA AUTORA EM APLICATIVO DE MENSAGENS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DA INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO. INEXISTÊNCIA DE VAZAMENTO DE DADOS OU DEFEITO DE SEGURANÇA DO SISTEMA. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIRO. FORTUITO EXTERNO. APLICAÇÃO DO ART. 14, §3º, II, DO CDC. REVELIA QUE NÃO PRODUZ EFEITOS QUANDO AS ALEGAÇÕES SE MOSTRAM CONTRADITADAS PELA PROVA DOS AUTOS. RESSARCIMENTO INDEVIDO. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta pela autora contra sentença que julgou improcedente ação de reparação por danos materiais ajuizada em face de instituição de pagamento, na qual se alegou ter sido vítima de fraude consistente no pagamento de boleto falso no valor de R\$ 998,00, após contato realizado por terceiro que se passou por sua irmã por meio de aplicativo de mensagens. Sustentou a autora que, após o ocorrido, buscou o cancelamento do pagamento por meio do PROCON, sem êxito, requerendo o ressarcimento do valor pago. A sentença reconheceu a inexistência de falha na prestação do serviço e afastou o dever de indenizar.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em saber se a instituição de pagamento responde pelos danos materiais decorrentes de fraude praticada por terceiro, consistente no pagamento de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA

PODER JUDICIÁRIO

São Paulo

boleto falso efetuado pela própria consumidora após contato fraudulento realizado por aplicativo de mensagens.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras e de pagamento, nos termos da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça.

4. Embora a responsabilidade das instituições financeiras seja objetiva em casos de fraude bancária, nos termos da Súmula 479 do STJ, tal responsabilização exige a demonstração de nexos causal entre a falha do serviço e o dano experimentado pelo consumidor.

5. No caso concreto, não se comprovou qualquer defeito na prestação do serviço, tampouco vazamento de dados ou falha de segurança da instituição financeira que tenha contribuído para a prática da fraude.

6. Consta dos autos que a autora realizou voluntariamente o pagamento do boleto após acreditar em mensagem enviada por terceiro que se passou por sua irmã, sem adotar cautelas mínimas para verificar a autenticidade da solicitação.

7. Ademais, documentos apresentados pela própria autora demonstram que a instituição financeira respondeu à reclamação registrada no PROCON solicitando informações complementares para análise do pedido de cancelamento, sem que tenha havido retorno da consumidora, o que afasta a alegada inércia da instituição.

8. Nessas circunstâncias, configura-se culpa exclusiva da vítima e de terceiro fraudador, caracterizando fortuito externo que rompe o nexos causal e afasta a responsabilidade do fornecedor, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC.

9. Ainda que decretada a revelia da instituição demandada, não incidem seus efeitos quando as alegações da parte autora se mostram contrariadas pela prova constante dos autos, conforme dispõe o art. 345, IV, do CPC.

10. Ausente ato ilícito imputável à instituição financeira, não há fundamento para restituição do valor pago pela autora.

IV. DISPOSITIVO E TESE

11. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: “A responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes bancárias exige a demonstração de falha na prestação do serviço e nexos causal entre a conduta do fornecedor e o dano suportado pelo



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

consumidor. O pagamento voluntário de boleto falso após contato fraudulento de terceiro, sem demonstração de falha de segurança do sistema bancário, configura furto externo e culpa exclusiva da vítima e de terceiro, afastando a responsabilidade da instituição financeira. Os efeitos da revelia não se aplicam quando as alegações da parte autora são infirmadas pelas provas constantes dos autos, nos termos do art. 345, IV, do CPC.”

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, §3º, II; CPC, arts. 345, IV, 487, I, 85, §§2º e 11, 98, §§2º e 3º, 1.025.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas 297 e 479; STJ, AgInt nos EDcl no REsp 1.787.184/MG, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, 3ª Turma, j. 23.08.2021; TJSP, Apelação Cível 1010633-26.2023.8.26.0009, Rel. Des. Léa Duarte, j. 09.04.2025; TJSP, Apelação Cível 1000104-44.2024.8.26.0095, Rel. Des. Rosana Santiso, j. 05.08.2025.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo autor em face da r. sentença de fls. 180/184, cujo relatório adoto, com dispositivo assim redigido: “*Ante o exposto, com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, JULGO IMPROCEDENTE a presente AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANO MATERIAL. Condeno a Autora ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, os quais fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil. Suspensa a exigibilidade, ante a concessão dos benefícios da Justiça Gratuita (fls. 42)*”.

Sustenta a recorrente, preliminarmente, que seja mantida a decretação de revelia do recorrido, e, no mérito, requer a reforma da sentença para que o banco seja condenado ao ressarcimento do dano material em comento, aduzindo que foi vítima de fraude consistente em golpe de boleto falso e que o recorrido é responsável diante da inércia após a realização de pedido de cancelamento do pagamento de boleto via PROCON.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Contrarrazões às fls. 199/207, sustentando, em síntese, no mérito, pela ausência de dever de indenizar a recorrente por danos materiais diante da ausência de falha na prestação de serviço e da culpa exclusiva da recorrente e de terceiro, mantendo-se a sentença em seus termos.

É o relatório.

Fundamento e voto.

De início, no mérito, são controvertidas as questões alusivas à responsabilização pelo dano material.

A questão dos autos cinge-se à análise de haver ou não responsabilidade da instituição financeira ré quanto ao dano sofrido pela autora.

Consta dos autos que a autora alega ter recebido mensagens de whatsapp de pessoa que se apresentou como sua irmã, requisitando-lhe o pagamento de um boleto no valor de R\$ 998,00, sob a justificativa de que estaria sem acesso ao seu aplicativo de banco.

Conforme alegado na petição inicial, a abordagem teria induzido a autora a pagar o referido boleto no valor de R\$ 998,00, sendo que posteriormente, ao contatar sua irmã, descobriu que o boleto pago era falso e que foi vítima de golpe.

Diante da fraude, alega a autora que acionou o PROCON no dia seguinte, requerendo que a instituição financeira recorrida realizasse o cancelamento do pagamento do boleto, sustentando que, mesmo provocada, a recorrida permaneceu inerte quanto ao pedido feito.

Inicialmente, cabe reconhecer que, na hipótese tratada nestes autos, incide a Súmula n. 297 do C. Superior Tribunal de Justiça, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras. Além da Súmula n. 479, também do C. STJ, que estabelece 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.

No caso dos autos, contudo, a instituição ré se



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

desincumbiu suficientemente do seu ônus de comprovar a inoccorrência de falha do serviço, inexistindo fortuito interno a ensejar a sua responsabilização.

Por mais lamentável que seja o fato ocorrido com a autora, observa-se que houve descuido inescusável de sua parte, pois, ao receber mensagens de número desconhecido, veio a acreditar, sem adotar outras cautelas, que se tratava de sua irmã, tendo seguido as instruções recebidas, o que culminou no sucesso da empreitada criminosa.

Não se ignora que é dever da instituição financeira prover a segurança e serviços adequados aos seus clientes. Dentre os deveres de segurança, se encontra aquele de evitar ou minimizar desfalques aos seus consumidores em razão de fraudes perpetradas por terceiros.

Contudo, ainda que, em virtude da teoria do risco da atividade, as instituições financeiras possuam responsabilidade objetiva pelos danos causados aos consumidores, é imprescindível comprovar o nexo de causalidade existente entre a conduta da prestadora de serviços e o prejuízo do consumidor.

Nesse sentido, não restou demonstrado que tenha ocorrido falha de serviço por parte da instituição financeira como, por exemplo, o vazamento de informações sigilosas que facilitassem a fraude, sendo certo que a recorrente fora ludibriada por criminoso que se passou por sua irmã, não havendo qualquer nexo de causalidade entre a instituição financeira e o golpe perpetrado.

Ademais, conforme se depreende de documento juntado pela própria recorrente (fls. 24/25), após a realização de pedido junto ao PROCON, a instituição financeira respondeu prontamente à parte autora solicitando maiores informações sobre o ocorrido a fim de dar continuidade ao cancelamento requerido, ao que não recebeu retorno da recorrente.

Nesse contexto, ainda que decretada a revelia da instituição requerida, não há espaço para a aplicação do efeito previsto no art. 344 do CPC, pois parte das alegações de fato formuladas pela autora estão em contradição com a prova constante dos autos, por ela própria apresentada (art. 345, IV, do CPC), vez que, conforme se



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

observa dos documentos de fls. 24/25, a instituição financeira não restou inerte após pedido realizado via PROCON.

Portanto, não é possível reconhecer que houve falha no serviço, visto que as provas juntadas demonstram culpa exclusiva da autora que deixou de observar a cautela exigida para a situação, restando caracterizado fortuito externo, correspondente à excludente de responsabilidade do fornecedor, nos moldes do art. 14, §3º, II, do CDC.

Salienta-se que, para que se configure a responsabilidade objetiva da instituição bancária, é necessário que haja comprovação de conduta, do dano e do nexo causal entre a conduta e o dano. No entanto, nenhuma conduta da instituição financeira, comissiva ou omissiva, possui nexo de causalidade com os danos sofridos pela autora, decorrentes exclusivamente de conduta de terceiros fraudadores, o que é questão de segurança pública, e de sua própria falta de zelo, razão pela qual deve ser mantida a r. sentença.

Nesse mesmo sentido:

“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DE FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. TRANSFERÊNCIA VIA PIX. INEXISTÊNCIA DE VAZAMENTO DE DADOS SIGILOSOS. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Apelação cível interposta contra sentença que julgou improcedente ação de indenização por danos materiais e morais proposta por consumidora contra instituição financeira. A autora alegou ter sido vítima de fraude bancária ao ser induzida por suposto atendente do banco a realizar uma transferência via PIX no valor de R\$ 9.860,00, sob a falsa promessa de estorno. Requereu a condenação da instituição ao ressarcimento do valor transferido, bem como ao pagamento de danos morais no montante de R\$ 10.000,00. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A questão em discussão consiste em definir se há responsabilidade da instituição financeira pelos danos sofridos pela consumidora em razão da fraude praticada por terceiros. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A jurisprudência admite a responsabilização do banco em casos de golpes de falsa central de atendimento apenas quando evidenciado que os criminosos



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

possuíam dados sigilosos do cliente, obtidos por falha de segurança da instituição, o que não restou comprovado nos autos. 4. No caso concreto, não há qualquer prova de que os fraudadores tenham obtido informações sigilosas da consumidora por meio da instituição financeira. A autora não apresentou registros de chamadas que indicassem a origem da ligação fraudulenta. 5. 3. A responsabilidade da instituição financeira não se configura quando o dano decorre de culpa exclusiva da vítima, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC. 6. A própria autora interagiu com os golpistas e autorizou a transação contestada, o que evidencia a sua participação na concretização do golpe. 7. Não há indícios de falha na segurança do serviço bancário. IV. DISPOSITIVO E TESE 8. Recurso desprovido. Sentença de improcedência mantida. 9. Tese de julgamento: A autorização expressa do consumidor para a realização da transação bancária afasta a alegação de falha na prestação do serviço. Dispositivos relevantes citados: Código de Defesa do Consumidor, art. 14, § 3º, II; Código de Processo Civil, art. 487, I. Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível 1057867-90.2021.8.26.0100, Rel. Des. Gil Coelho, j. 27.05.2022; TJSP, Apelação Cível 1013904-42.2021.8.26.0032, Rel. Des. Thiago de Siqueira, j. 13.04.2022; TJSP, Apelação Cível 1002702-15.2021.8.26.0082, Rel. Des. Francisco Giaquinto, j. 27.04.2022. (TJSP; Apelação Cível 1010633-26.2023.8.26.0009; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma IV (Direito Privado 2); Foro Regional IX - Vila Prudente - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/04/2025; Data de Registro: 09/04/2025).”;

“PRESTAÇÃO DE SERVIÇO - Rede social Fraude praticada por terceiros mediante utilização fraudulenta de conta de pessoa conhecida da autora - Proposta de investimento bancário, através de transferência bancária, objetivando ganhos rápidos e irrealistas - Golpe do Instagram para suposto investimento em criptomoeda - Transferência livremente realizada sem qualquer cuidado a estelionatário - Sem falha no sistema operacional da ré ou contribuição para o ocorrido Culpa exclusiva da consumidora Precedentes desta Câmara - Sentença mantida. Apelação não provida. (TJSP; Apelação Cível 1031267-10.2023.8.26.0602; Relator (a): Sá Moreira de Oliveira; Órgão Julgador: 33ª



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Câmara de Direito Privado; Foro de Sorocaba - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/10/2024; Data de Registro: 29/10/2024).”;

*“DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DO FALSO EMPREGO. TRANSFERÊNCIAS VIA PIX. RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS NÃO CONFIGURADA. FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIROS. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME *Apelação cível interposta pelo autor contra sentença que julgou improcedente ação de indenização por danos materiais e morais decorrentes de fraude. O recorrente alega ter sido vítima de estelionato ao realizar transferências via Pix para contas de terceiros, após proposta enganosa de trabalho, atribuindo responsabilidade às instituições financeiras rés, pleiteando a restituição dos valores transferidos e indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO A questão central em discussão consiste em definir se as instituições financeiras requeridas respondem objetivamente pelos danos causados ao autor em razão de fraude perpetrada por terceiros, bem como estabelecer se houve falha na prestação dos serviços bancários apta a gerar o dever de indenizar por parte das rés. III. RAZÕES DE DECIDIR A relação jurídica entre o autor e as instituições financeiras caracteriza-se como de consumo, nos termos da Súmula n. 297 do STJ, sendo aplicáveis as normas do Código de Defesa do Consumidor. A responsabilidade das instituições financeiras por fraudes bancárias é objetiva e se limita aos casos em que o dano decorre de falha na prestação dos serviços, conforme entendimento consolidado na Súmula n. 479 do STJ. No caso concreto, a transferência realizada pelo autor foi espontânea e não decorreu de falha de segurança das rés, configurando-se fortuito externo à atividade bancária. O autor agiu com negligência ao realizar transferência de valor com base em proposta de suposto trabalho, sem verificar sua autenticidade, caracterizando sua culpa exclusiva e de terceiros, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC. Ainda que não tenha sido comprovada a regularidade documental dos titulares das contas receptoras, inexistente nexo de causalidade entre eventual falha na abertura dessas contas e os danos suportados, tendo em vista a conduta voluntária do autor. IV. DISPOSITIVO Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1000104-44.2024.8.26.0095;**



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Relator (a): Rosana Santiso; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Brotas - 1ª Vara; Data do Julgamento: 05/08/2025; Data de Registro: 05/08/2025).”;

“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA POR TERCEIRO. PAGAMENTO DE FALSO BOLETO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE POR CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. SENTENÇA MANTIDA. I. CASO EM EXAME 1. Ação indenizatória em que a autora, correntista do banco réu, busca reparação de danos causados por transferência bancária indevida, após ser induzida por fraudador a realizar operações no aplicativo do banco. Alegação de falha na prestação do serviço bancário. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Há duas questões: (i) se o banco réu é parte legítima para responder à ação; e (ii) se há responsabilidade do banco pelos danos causados pela fraude de terceiro. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. O banco é parte legítima, uma vez que se trata de relação de consumo sujeita ao CDC. 4. A responsabilidade objetiva do banco é afastada pela culpa exclusiva da vítima, que ao receber contato de número telefônico não oficial, seguiu instruções de terceiro e realizou pagamento de boleto falso por meio do aplicativo bancário, sem verificar os canais oficiais do banco. 5. Não houve falha do banco ou vazamento de informações que facilitassem a fraude. IV. DISPOSITIVO E TESE 6. Sentença mantida. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade do banco em fraude praticada por terceiros é afastada em caso de culpa exclusiva da vítima (art. 14, §3º, II, do CDC). Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, §3º, II; CPC, art. 355, I. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 297. (TJSP; Apelação Cível 1021192-36.2023.8.26.0011; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma IV (Direito Privado 2); Foro Regional XI - Pinheiros - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/02/2025; Data de Registro: 10/02/2025).”.

Ademais, não havendo ato ilícito praticado ou abuso de direito, não há que se falar em restituição do indébito.

Por fim, é preciso ressaltar, ainda, nos termos do



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Enunciado nº 10 da ENFAM, que “A fundamentação sucinta não se confunde com a ausência de fundamentação e não acarreta a nulidade da decisão se forem enfrentadas todas as questões cuja resolução, em tese, influencie a decisão da causa”.

O Enunciado nº 12 do ENFAM também é assente no sentido de que "Não ofende a norma extraível do inciso IV do § 1º do art. 489 do CPC/2015 a decisão que deixar de apreciar questões cujo exame tenha ficado prejudicado em razão da análise anterior de questão subordinante", assim como o Enunciado nº. 13: "O art. 489, § 1º, IV, do CPC/2015 não obriga o juiz a enfrentar os fundamentos jurídicos invocados pela parte, quando já tenham sido enfrentados na formação dos precedentes obrigatórios".

Em suma, o caso é de improvimento do recurso.

Em consequência, majoro os honorários sucumbenciais para 15% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, §11 do Código de Processo Civil.

Todavia, em razão da concessão da gratuidade da justiça, tais obrigações permanecerão sob condição suspensiva de exigibilidade, conforme o disposto no art. 98, §§ 2º e 3º, do CPC.

Por fim, para viabilizar eventual acesso às vias recursais superiores, considera-se prequestionada toda a matéria suscitada, ainda que não citada, observando-se que i) é pacífico que, em se tratando de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida; ii) que o art. 1.025, do Código de Processo Civil estabelece que: “Consideram-se incluídos no acórdão os elementos que o embargante suscitou, para fins de pré-questionamento, ainda que os embargos de declaração sejam inadmitidos ou rejeitados” e iii) o entendimento do STJ no sentido de que “não há falar em negativa de prestação jurisdicional ante a análise das questões necessárias à solução da controvérsia, não configurando negativa de prestação jurisdicional a ausência de prequestionamento numérico.” (AgInt nos EDcl no REsp 1787184/MG, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 23/08/2021, DJe 26/08/2021).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Diante de todo o exposto, voto por negar provimento ao
recurso.

RICARDO HOFFMANN
Relator