



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000058206

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004377-90.2024.8.26.0281, da Comarca de Itatiba, em que é apelante JOSE VITOR SOUZA DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A e MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (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 JAMES SIANO (Presidente sem voto), REGIS DE CASTILHO BARBOSA FILHO E SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA.

São Paulo, 6 de fevereiro de 2026.

LUIZ ARCURI
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



VOTO N.º 17.015

Apelação: 1004377-90.2024.8.26.0281 – Itatiba

Apelante: José Vítor dos Santos

**Apelados: Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda.
PagSeguro Internet Instituição de Pagamentos S/A**

Juíza sentenciante: Mariane Cristina Maske de Faria Cabral

RESPONSABILIDADE CIVIL. FRAUDE. GOLPE DO FALSO INTERMEDIÁRIO DA VENDA DE VEÍCULO. Exame do caso concreto. Transação bancária realizada pelo próprio autor à vista de fraude praticada por terceiros a partir de um anúncio de veículo em plataforma digital. Excludente de responsabilidade do § 3º, II do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. Ausência de nexo causal para responsabilizar a instituição financeira em que tem conta o autor e por ele mesmo utilizada para transferência do valor a terceiro, bem como da instituição para a qual foi realizada a transferência. Precedentes do TJSP. Sentença de improcedência mantida. Recurso do autor desprovido.

- I -

Na r. sentença às fls. 454/462, cujo relatório adoto, foram *julgados improcedentes* os pedidos de reparação por danos materiais e morais desta ação movida por *José Vítor dos Santos* em face de *Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda. e PagSeguro Internet Instituição de Pagamentos S/A.*

O autor interpôs recurso (fls. 484/500), alegando,

em suma, que houve falha na prestação do serviço pelo Mercado Pago, tendo em vista que não identificou que a transação era atípica e não reteve o valor mesmo após denúncia do consumidor, e que houve falha na prestação do serviço pelo PagBank, tendo em vista que permitiu a abertura de conta corrente pela recebedora da quantia de forma irregular; subsidiariamente, pleiteou a anulação da r. sentença pela não juntada das provas requeridas.

Contrarrazões às fls. 504/510 e 511/516.

É o relatório.

- II -

Inicialmente, anote-se que, à vista dos fundamentos trazidos pelas partes e prova documental já produzida, não infere da análise dos autos o cerceamento de defesa alegado (fl. 497).

Trata-se de ação em que visa o autor à reparação por danos materiais e morais.

Alega que se interessou em adquirir veículo cuja venda era anunciada pelo perfil de “Vilma Ortega” no marketplace da rede social Facebook (fl. 03). Foi direcionado ao chat privado com o perfil de Janiny Klein, a qual, por sua vez, repassou o contato de Eduardo, que combinou com o autor um encontro presencial para vistoriar o veículo. Na data marcada, deparou-se com Alexandre, que confirmou ser irmão de Eduardo (fl. 03). O negócio jurídico foi firmado e o autor transferiu R\$ 12.000,00 de sua conta bancária no Mercado Pago para conta bancária do PagBank de titularidade de Suelen Michele

dos Santos Pleffken (fl. 35). Momentos após, o autor e Alexandre concluíram que se tratava de um golpe perpetrado pelos demais envolvidos, sendo lavrada a ocorrência na Polícia.

Esses os fatos principais informados pelo autor, ora apelante.

No caso, em relação às instituições réis não se infere a presença do nexo de causalidade para a sua responsabilização.

No que tange ao corréu Mercado Pago – instituição da conta de onde originou a transferência em tela – respeitado o entendimento do apelante, não se poderia concluir pela falha de segurança na prestação do serviço bancário.

Inexistem elementos probatórios suficientes para se inferir que a transação se mostrava atípica para o perfil do consumidor, prova essa que incumbia ao autor (CPC, art. 373, I), não à corré.

A prova era essencialmente documental e o autor, por meio de extratos de sua conta, se o caso, poderia demonstrar o alegado. Não há que se atribuir tal ônus à ré, uma vez que não foi trazido o início de prova a demonstrar a verossimilhança do alegado para inversão do ônus da prova (CDC, art. 6º, VIII).

Não foi demonstrado que o valor estivesse além do seu limite para transferências. E os documentos de fls. 54/69 demonstram que há utilização frequente da conta, inclusive para transferências, não sendo, além disso, trazidos extratos além de três



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

meses para comprovar eventual alteração abrupta do perfil do consumidor.

E o parâmetro relativo à renda, por si só, também não demonstra o alegado. O perfil se examinada à vista dos lançamentos que regularmente são verificados na conta do consumidor.

No mesmo sentido, o fato de a titular da conta de destino não ter recebido qualquer transferência do autor em ocasião anterior não implica que o banco deveria ter obstado a efetivação da transferência.

Além disso, se trata de transação de fato efetuada pelo autor, ainda que levado a erro pelos citados fraudadores.

Também não é devida a responsabilização do PagBank – instituição da conta que recebeu a transferência em comento –, respeitado o entendimento do apelante.

Inexiste nos autos qualquer início de prova que indique que tenha havido falha de segurança quanto à abertura da conta recebedora da transferência ou que a sua titular tenha alguma relação com os fatos.

A ausência de indicação da profissão do cliente, além disso, não sinaliza possível fraude.

Ressalte-se que uma pessoa até mesmo desempregada, em tese, pode também abrir uma conta digital. Observe-se, apenas a título de exemplo, a informação sobre a abertura de conta

por desempregado de bancos no Brasil, segundo as fontes: “<https://blog.nubank.com.br/posso-abrir-uma-conta-digital-mesmo-estando-desempregado/>” e “<https://www.bancopan.com.br/blog/conta-digital/da-para-abrir-conta-de-banco-desempregado>”.

Não é nem o caso de ingressar na discussão sobre o número de pessoas desempregadas. Além disso, uma pessoa pode ter que abrir uma conta apenas para receber uma pensão alimentícia, por exemplo, mesmo não tendo profissão para informar.

Dessa forma, não obstante o exposto pelo apelante, o fato de não ter sido informada uma profissão na abertura daquela conta pela correntista Suelen (fl. 102) não leva à conclusão de irregularidade no ato pela instituição ré.

Não se infere dos autos, ademais, elementos suficientes de que o corréu PagBank deixou de identificar eventuais indícios manifestos de irregularidade na abertura da conta.

Respeitado entendimento em sentido diverso, não se verifica, *in casu*, a ocorrência de *fortuito interno* que ensejaria, em tal hipótese, a responsabilidade dos réus nos termos da Súmula 479 do STJ, mas sim seria o caso de culpa exclusiva de terceiro (art. 14, § 3º, II do CDC), em especial quando se analisado o nexo de causalidade.

Ademais, como apontado na r. sentença:

No caso em tela, o autor deliberadamente escolheu iniciar uma transação de valor expressivo de R\$ 12.000,00 a partir de um anúncio informal na

plataforma "Marketplace" do Facebook, um ambiente sem garantias intrínsecas ou verificação de identidade dos anunciantes.

Como se não bastasse o risco inerente à plataforma, o autor deixou-se envolver por uma trama complexa com múltiplos interlocutores que apresentavam versões conflitantes.

A negociação iniciou-se com uma pessoa sob o perfil de "Vilma Ortega", prosseguiu com "Janiny Klein" via Messenger, que por sua vez indicou seu suposto esposo "Eduardo" para dar continuidade ao negócio. A vistoria do veículo foi realizada com "Alexandre", que se apresentou como irmão de "Eduardo". Por fim, a transferência bancária foi efetuada para uma quinta pessoa, Suelen Michele dos Santos Pleffken, que não havia participado de nenhuma etapa anterior da negociação.

(...)

A transferência de um valor significativo para um terceiro, baseada unicamente em uma alegação verbal e sem qualquer formalização ou garantia, configura uma conduta temerária que ultrapassa a mera desatenção. Este ato, por si só, materializa a culpa exclusiva da vítima, pois a confirmação dos dados do destinatário no momento da transação é um mecanismo de segurança fundamental, cujo desprezo pelo autor foi o fator determinante para a

consolidação de seu prejuízo.

(...)

A conduta do autor transcende a mera imprudência e adentra o campo da má-fé ao se analisar a discrepância ostensiva de valores, que, em vez de repeli-lo, atraiu-o para a concretização do negócio. Conforme detalhado no Boletim de Ocorrência, o real proprietário, Sr. Alexandre Nardi Fassina, anunciou o veículo na plataforma OLX pelo valor de R\$ 23.000,00. O autor, contudo, negociou e pagou a quantia de R\$ 12.000,00, quase 50% abaixo do preço de mercado.

(...)

Nesse cenário, as instituições financeiras rés atuaram como meras executoras de uma ordem de pagamento válida, iniciada e regularmente autenticada pelo próprio autor. A transferência de R\$ 12.000,00 partiu de sua conta no MERCADO PAGO, mediante o uso de suas credenciais pessoais e intransferíveis, sendo os fundos corretamente recebidos pela instituição PAGSEGURO na conta de destino que ele próprio indicou.

Não há nos autos qualquer indício de invasão de conta, violação de segurança ou falha sistêmica que macule a atuação das rés. Pelo contrário, os sistemas funcionaram como esperado, validando a

ordem do legítimo titular da conta.

(...)

Responsabilizar as instituições financeiras neste caso seria desvirtuar sua função, transformando-as em seguradoras universais contra a má-fé de terceiros e a imprudência de seus próprios clientes. (g.n.)

Não é caso, ademais, de anular a r. sentença, uma vez que se infere dos autos que, diante dos fundamentos apresentados, a prova documental produzida se afigura suficiente para o julgamento.

Conforme já se decidiu neste Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DO FALSO ANÚNCIO DE VEÍCULO AUTOMOTOR. FALSO VENDEDOR OU INTERMEDIÁRIO. Transferência de parte do preço via TED para conta bancária de terceiro desconhecido, diverso do proprietário do veículo. Autor que, acreditando estar diante de anúncio idôneo, visto na internet, manteve contatos via WhatsApp com terceiros desconhecidos e não identificados, e realizou a transferência bancária visando aquisição de veículo automotor, igualmente não verificada a identidade e qualificação do destinatário.

Plataforma FACEBOOK que não tem como nem por onde ser responsabilizada, até porque sequer comprovada a publicação nesta rede social, inviável ademais pesquisar e aferir idoneidade de anúncio, ainda mais sem indícios de fraude. Pretensão ainda, de responsabilização da instituição financeira onde era correntista, pois teria se recusado a estornar o valor transferido. Descabimento. Fato exclusivo do consumidor (vítima) e de terceiro (estelionatário). Art. 14, § 3º, II, do CDC. Autor que encontrou, por conta própria, o anúncio na internet, oferta por menos da metade do valor de mercado. Em seguida, realizou as tratativas com desconhecido e, por fim, a operação bancária, sem qualquer ingerência da plataforma digital e do banco. Imprudência e negligência do autor que não pode ser imputado às corrés, que não contribuíram de qualquer modo para a fraude perpetrada. Utilização fraudulenta da propaganda e inviabilidade de cancelamento de operação bancária online e instantânea que não contaminam a licitude da conduta das corrés. Reserva mental ilícita do suposto anunciante e depois da terceira favorecida com o depósito, sem possibilidade de conhecimento do FACEBOOK e da instituição financeira,

inexigível conduta diversa. Inexistência de falha de segurança. Ausência de nexo de causalidade. Responsabilização incabível. Inaplicabilidade da Súmula 479 do C. STJ. Precedentes, inclusive desta C. Câmara. Sentença mantida por seus fundamentos, conforme art. 252 do RITJSP. RECURSO DESPROVIDO, com majoração de honorários para 15% do valor da causa, observada a justiça gratuita para o autor recorrente. (TJSP; Apelação Cível 1038144-09.2022.8.26.0114; Relator (a): Carlos Eduardo Borges Fantacini; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campinas - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/11/2025; Data de Registro: 16/11/2025)

APELAÇÃO CÍVEL. Ação indenizatória. Sentença de improcedência. Insurgência do autor. Descabimento. Golpe praticado pela internet. Compra de veículo anunciado em rede social. Intermediação feita por WhatsApp com suposto vendedor. Fraude praticada por terceiro. Autor que efetuou transferência bancária para pessoa indicada pelo suposto vendedor. Ausência de cautela no negócio jurídico. Inaplicabilidade da Súmula 479, do STJ. Fortuito externo. Culpa exclusiva da consumidora. Excludente de

responsabilidade. Artigo 14, § 3º, inciso II, do CDC. Precedentes. Sentença mantida. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1044809-42.2024.8.26.0576; Relator (a): Pedro Paulo Maillet Preuss; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Penápolis - 3ª Vara; Data do Julgamento: 29/09/2025; Data de Registro: 29/09/2025)

Apelação Cível. Ação de indenização por dano material e moral. Sentença de improcedência. Inconformismo. Compra e venda de veículo. Parte atraída para anúncio de site. Alegação de que fora vítima de golpe por falha na prestação dos serviços bancários. Não acolhimento. Negociação de compra de veículo anunciado em "site" OLX. Golpe perpetrado por terceiro. Ausência de qualquer elemento que possa caracterizar a falha nos serviços prestados pela ré. Autor que não tomou as cautelas necessárias para aferir a legitimidade do procedimento adotado para o negócio jurídico realizado. Inteligência do Art. 14, § 3º, II, do CPC. Excludente de responsabilidade. Sentença mantida, com a majoração da verba honorária de sucumbência. Artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil. Recurso não provido. (TJSP;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*Apelação Cível 1006614-98.2023.8.26.0292;
Relator (a): Hélio Nogueira; Órgão Julgador:
22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jacareí
- 1ª Vara Cível; Data do Julgamento:
20/02/2024; Data de Registro: 20/02/2024)*

*APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR
DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE
IMPROCEDÊNCIA. INSURGÊNCIA QUE NÃO
PROSPERA. AUTORA QUE FOI VÍTIMA DE
GOLPE DE TERCEIROS FALSÁRIOS, QUE SE
PASSARAM POR INTERMEDIÁRIO NA VENDA
DE VEÍCULO ANUNCIADO EM REDE SOCIAL.
AUSÊNCIA DE PROVA DE NEGLIGÊNCIA DOS
BANCOS PARA A CONSECUÇÃO DA FRAUDE.
INEXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DE
SERVIÇO. RESULTADO DE EVENTO
CONFIGURADOR DE CULPA EXCLUSIVA DA
APELANTE. PRECEDENTES. SENTENÇA
MANTIDA. RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP;
Apelação Cível 1007721-98.2023.8.26.0189;
Relator (a): César Zalaf; Órgão Julgador: 14ª
Câmara de Direito Privado; Foro de
Fernandópolis - 2ª Vara Cível; Data do
Julgamento: 19/11/2024; Data de Registro:
19/11/2024)*

Daí por que, não obstante o exposto pelo ora



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

apelante, respeitado seu entendimento, deve ser negado provimento ao recurso.

Nos termos do art. 85, § 11 do CPC e do Tema Repetitivo 1.059 do STJ, majora-se o patamar dos honorários advocatícios de sucumbência para 15% sobre a mesma base de cálculo estabelecida na r. sentença, observada a assistência judiciária gratuita.

- III -

Pelo meu voto, *nega-se provimento* ao recurso.

LUIZ ARCURI
RELATOR