



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000074393

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005079-37.2025.8.26.0625, da Comarca de Taubaté, em que é apelante/apelado MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA, é apelado/apelante JOB LUCIO DINIZ MARTINS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso do réu e negaram provimento ao recurso do autor V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO.

São Paulo, 10 de fevereiro de 2026.

WILSON JULIO ZANLUQUI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Processo: 1005079-37.2025.8.26.0625

Classe Processual: Apelação Cível

Comarca de Origem: Foro de Taubaté/3ª Vara Cível

Apelante: Mercadopago.com Representações LTDA

Apelada: Job Lucio Diniz Martins

Juiz(a) de 1º grau: Rodrigo Valério Sbruzzi

VOTO nº 2.068

APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – FRAUDE BANCÁRIA – "GOLPE DA FALSA CENTRAL" – ENGENHARIA SOCIAL.

RESPONSABILIDADE CIVIL – Relação de consumo – Responsabilidade objetiva da instituição financeira (Súmula 479 do STJ) que não é absoluta – Hipótese em que as transações contestadas foram realizadas em ambiente digital seguro, mediante uso de dispositivo habitual e validação por credenciais pessoais e intransferíveis (senha e/ou biometria facial) – Autor que, induzido a erro por terceiros estelionatários sob o pretexto de regularização de compra cancelada, forneceu dados ou validou as operações – Ausência de falha interna no sistema bancário – Configuração de culpa exclusiva da vítima e de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC) – Caracterização de fortuito externo que rompe o nexo de causalidade – Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ ao caso concreto – Precedentes desta E. Câmara.

DANOS MORAIS – Pedido prejudicado – Reconhecimento da validade dos débitos e da ausência de ato ilícito praticado pela instituição financeira – Improcedência do pedido indenizatório mantida e reforçada pela improcedência da declaratória.

SUCUMBÊNCIA – Reforma integral da r. sentença para julgar improcedentes os pedidos iniciais – Inversão do ônus sucumbencial – Autor que deverá arcar com a integralidade das custas, despesas e honorários advocatícios, observada a gratuidade de justiça, se o caso.

SENTENÇA REFORMADA.

RECURSO DO RÉU PROVIDO.

RECURSO DO AUTOR DESPROVIDO.

Trata-se de Recursos de Apelação interpostos contra a r. sentença que,

nos autos da Ação Declaratória de Inexistência de Dívida cumulada com Indenização por Danos Morais, julgou PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos iniciais para declarar a inexigibilidade dos débitos contestados, confirmando a tutela, e improcedente o pedido de danos morais, com sucumbência recíproca.

Inconformado, apela o Réu (MERCADOPAGO), sustentando, em síntese, a regularidade das contratações. Argumenta que as transações foram realizadas em ambiente digital seguro, mediante uso de dispositivo habitual e validação robusta (senha pessoal e/ou biometria facial).

Alega a ocorrência de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC), caracterizando fortuito externo, uma vez que o Autor teria fornecido dados ou acessos a terceiros fraudadores ("Golpe da Falsa Central" ou engenharia social), o que rompe o nexo causal. Pugna pela improcedência total da ação.

Também recorre o Autor (JOB LÚCIO), pleiteando a condenação do banco ao pagamento de indenização por danos morais, sob o fundamento de falha na segurança e desvio produtivo.

Contrarrazões apresentadas.

É o relatório.

Os recursos são tempestivos e preenchem os requisitos de admissibilidade. Conheço de ambos.

Respeitado o entendimento do D. Magistrado a quo, a r. sentença comporta reforma integral para julgar improcedentes os pedidos.

A relação jurídica é de consumo (Súmula 297, STJ), incidindo a responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do CDC. Todavia, tal responsabilidade não é absoluta, sendo elidida quando caracterizada a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC).

No caso em apreço, a dinâmica dos fatos revela a prática do

denominado "Golpe da Falsa Central" ou engenharia social. O Autor narra ter sido contatado por supostos prepostos após o cancelamento de uma compra, sendo induzido a realizar procedimentos que culminaram na contratação de empréstimos e transferências.

Contudo, é incontroverso que as operações foram realizadas em ambiente digital, mediante a utilização de credenciais de segurança pessoais e intransferíveis (senha e/ou biometria).

O sistema de segurança da instituição financeira funcionou conforme o esperado, exigindo as autenticações necessárias para a validação das transações. Não houve violação interna do sistema bancário, mas sim a entrega voluntária de dados ou a validação de operações pelo próprio correntista, ludibriado por ardil de terceiros.

A jurisprudência desta 18ª Câmara de Direito Privado firmou entendimento de que, em casos de engenharia social onde a vítima fornece senhas ou realiza validações biométricas acreditando falar com o banco, configura-se o fortuito externo.

A fragilização da segurança ocorreu por ato do próprio consumidor, rompendo o nexo de causalidade indispensável à responsabilização do fornecedor.

Nesse sentido:

Indenizatória – Danos materiais e morais – Fraude – Conta de investimentos – Golpe da falsa central de atendimento – Autora que manteve contato com terceiros que se diziam representantes da ré, por telefone – Transferência de valores realizada em favor de terceiros desconhecidos – Inobservância a deveres mínimos de cautela e diligência pela autora – Negligência na fragilização de dados que viabilizou a atuação fraudulenta de terceiros – Culpa exclusiva de terceiros e do consumidor – Artigo 14, § 3º, inciso II, do CDC – Reconhecimento – Defeito ou falha na prestação de serviços – Não reconhecimento – Responsabilidade civil do fornecedor – Artigos 186, 187 e 927 do Código Civil – Limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta 'fato do serviço' e 'vício do serviço' – Artigo 927 §

único do Código Civil e artigos 14 e 20 do Código de Defesa do Consumidor – Relação de causa e efeito – Não reconhecimento – Liame entre a conduta do réu e o resultado – Possibilidade de responsabilidade sem culpa que não significa responsabilidade sem nexo causal – Relação de causalidade – Regra de incidência – Artigo 403 do Código Civil – Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Prática de ato voluntário próprio pela autora que explicita assunção de risco – Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade – Artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor – Inaplicabilidade da Súmula 497 do STJ – Inocorrência de 'fortuito interno' – Reconhecimento – Delimitação do enunciado e ausência dos pressupostos de sua incidência – Artigo 393 do Código Civil – Evento danoso por ação estranha à atividade do fornecedor – Eventual análise do perfil da autora que se constitui mera liberalidade do fornecedor do serviço, não o vinculando ou obrigando – Ausência de falha na prestação de serviço – Ação improcedente – Sentença mantida RITJ/SP, artigo 252 – Assento Regimental nº 562/2017, artigo 23 – Majoração dos honorários advocatícios recursais em favor do réu – Artigo 85, § 11, do CPC. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1191165-76.2024.8.26.0100; Relator (a): Henrique Rodrigo Clavasio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 40ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/10/2025; Data de Registro: 13/10/2025)

Apelação – Ação indenizatória – Transações em conta corrente não reconhecidas – Empréstimos e transferências bancárias via PIX – Responsabilidade da instituição financeira – Artigos 186, 187 e 927 do Código Civil – Limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta (fato do serviço e vício do serviço) – Artigo 927, parágrafo único, do Código Civil – Negligência do réu – Inobservância da regra de cuidado e dever de segurança – Conduta – Relação de causa e efeito – Não reconhecimento – Relação de causalidade – Regra de incidência – Artigo 403 do Código Civil – Suposta conduta negligente que não é causa ou concausa eficiente para o resultado – Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Peculiaridade – Singularidade relativa à questão de fato – Prática de ato voluntário próprio pelo demandante que explicita assunção de risco – Uso de senha pessoal e intransferível, e validação através de fatores de autenticação – Fragilização do sistema de segurança e viabilização da atuação fraudulenta de terceiros – "Golpe do presente

falso", com captura de selfie – Descumprimento do dever de cautela pelo titular da conta/plataforma, com adoção de posturas incompatíveis com as disposições contratuais, atinentes à segurança das operações eletrônicas – Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade – Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ – Inocorrência de fortuito interno – Ausência dos pressupostos de incidência – Artigo 393 do Código Civil – Evento danoso por ação estranha à atividade do demandado – Eventual análise do perfil do correntista – Mera liberalidade do fornecedor – Inexistência de vinculação ou obrigação nesse sentido – Falha na prestação de serviços não constatada – Sentença mantida (artigo 252 do RITJ/SP c/c artigo 23 do Assento Regimental nº 562/2017), com majoração dos honorários advocatícios recursais – Artigo 85, §11, do CPC. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1007177-84.2024.8.26.0445; Relator (a): Henrique Rodrigo Clavio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pindamonhangaba - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/07/2025; Data de Registro: 15/07/2025)

A jurisprudência do C. STJ e deste E. Tribunal, em casos de golpes de engenharia social onde a vítima, por ação voluntária e desidiosa, fornece dados ou realiza transações a terceiros, tem rechaçado a aplicação da Súmula 479/STJ, reconhecendo a ocorrência de fortuito externo e o rompimento do nexo causal.

Não se aplica, in casu, a Súmula 479 do STJ, pois esta pressupõe o fortuito interno (falha na segurança do banco), o que não se verifica quando a operação é validada pelas credenciais corretas do titular.

A eventual análise de perfil do cliente (perfil transacional) constitui mera liberalidade da instituição financeira, não gerando obrigação de bloqueio quando a autenticação é legítima.

Confira-se o entendimento dominante acerca da questão estabelecido pela Corte Superior:

"RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. SAQUES. COMPRAS A CRÉDITO. CONTRAÇÃO DE EMPRÉSTIMO PESSOAL. CONTESTAÇÃO. USO DO CARTÃO ORIGINAL E DA

SENHA PESSOAL DO CORRENTISTA. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEFEITO. INEXISTÊNCIA. RESPONSABILIDADE AFASTADA. 1. Recurso especial julgado com base no Código de Processo Civil de 1973 (cf. Enunciados Administrativos n°s 2 e 3/STJ). 2. Controvérsia limitada a definir se a instituição financeira deve responder por danos decorrentes de operações bancárias que, embora contestadas pelo correntista, foram realizadas com o uso de cartão magnético com "chip" e da senha pessoal. 3. De acordo com a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, a responsabilidade da instituição financeira deve ser afastada quando o evento danoso decorre de transações que, embora contestadas, são realizadas com a apresentação física do cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista. 4. Hipótese em que as conclusões da perícia oficial atestaram a inexistência de indícios de ter sido o cartão do autor alvo de fraude ou ação criminoso, bem como que todas as transações contestadas foram realizadas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista. 5. O cartão magnético e a respectiva senha são de uso exclusivo do correntista, que deve tomar as devidas cautelas para impedir que terceiros tenham acesso a eles. 6. Demonstrado na perícia que as transações contestadas foram feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros. Precedentes. 7. Recurso especial provido." (REsp 1633785/SP, Rel. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, julgado em 24/10/2017, DJe 30/10/2017).

E, também:

"AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZATÓRIA. 1. TRANSAÇÕES CONTESTADAS FEITAS COM USO DE CARTÃO E SENHA PESSOAL DO CORRENTISTA. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. IMPOSSIBILIDADE. MODIFICAÇÃO DO ACÓRDÃO ESTADUAL. NECESSIDADE DE REEXAME DO CONTEXTO FÁTICO-PROBATÓRIO. SÚMULAS 7 E 83/STJ. 2. AGRAVO

IMPROVIDO. 1. Com efeito, no julgamento pela Terceira Turma do REsp n. 1.633.785/SP, firmou-se o entendimento de que, a responsabilidade da instituição financeira deve ser afastada quando o evento danoso decorre de transações que, embora contestadas, são realizadas com a apresentação física do cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista. 1.1. No caso, o Tribunal estadual, analisando todo o conjunto fático-probatório dos autos, afastou a responsabilidade da instituição financeira pelos danos narrados na inicial, ao argumento de uso indevido do familiar que detinha a posse do cartão e da senha bancária, visto que, estando na posse deles, poderia efetuar diversas transações bancárias, inclusive realizar empréstimos diretamente nos caixas eletrônicos, bem como que não ficou comprovada nenhuma fraude por parte do portador ou da participação dos funcionários do banco em nenhum ato ilícito. 1.2. Ademais, não há como modificar o entendimento da instância ordinária quanto à ocorrência de culpa exclusiva do consumidor sem adentrar no reexame do conjunto fático-probatório dos autos, o que encontra óbice no enunciado n. 7 da Súmula desta Corte. 2. Agravo interno a que se nega provimento." (AgInt no AREsp 1005026/MS, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 03/12/2018, DJe 06/12/2018).

Destarte, reconhecida a culpa exclusiva da vítima e de terceiro, afasta-se o dever de indenizar e a declaração de inexigibilidade, devendo o Autor buscar o ressarcimento junto aos terceiros fraudadores.

Diante do reconhecimento da regularidade das cobranças e da ausência de responsabilidade da instituição financeira (improcedência da ação), resta prejudicado o pedido de condenação em danos morais formulado pelo Autor. Não havendo ato ilícito atribuível ao Réu, não há dano moral a ser indenizado.

Com a reforma da sentença para julgar a ação totalmente improcedente, inverte o ônus sucumbencial. Condene o Autor (JOB LÚCIO) ao pagamento integral das custas, despesas processuais e honorários advocatícios em favor do patrono do Réu, que fixo em 15% (quinze por cento) sobre o valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, § 2º e § 11, do CPC, observada a gratuidade de justiça, se concedida.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, pelo meu voto, DOU PROVIMENTO ao recurso do Réu (MERCADOPAGO) para reformar a r. sentença e julgar IMPROCEDENTES os pedidos iniciais, reconhecendo a validade dos débitos e afastando qualquer condenação, ante a configuração da excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima/terceiro (art. 14, § 3º, II, CDC). NEGO PROVIMENTO ao recurso do Autor (JOB LÚCIO).

Em razão do resultado, condeno o Autor ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 15% sobre o valor atualizado da causa, ressalvada eventual gratuidade de justiça.

Ficam as partes desde já advertidas de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil. Ademais, considera-se prequestionada a matéria ventilada no recurso, sendo desnecessária a indicação expressa dos dispositivos legais, conforme entendimento consolidado do E. Superior Tribunal de Justiça (AgRg no REsp: 1470626 PE, Rel. Min. HUMBERTO MARTINS, j. 01/03/2016, Segunda Turma, STJ).

É como voto.

JULIO ZANLUQUI
Relator