



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

Registro: 2026.0000105382

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005701-73.2025.8.26.0510, da Comarca de Rio Claro, em que é apelante/apelado MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA, é apelado/apelante LUCAS FRANCISCO PALERMO (JUSTIÇA GRATUITA) e Apelado NEON PAGAMENTOS 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: **NEGARAM PROVIMENTO ao recurso do réu Mercado Pago e DERAM PARCIAL 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 JACOB VALENTE (Presidente) E ALEXANDRE DAVID MALFATTI.

São Paulo, 19 de fevereiro de 2026.

**MARCO PELEGRINI**  
Relator  
Assinatura Eletrônica



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

VOTO Nº 15012

APELAÇÃO Nº 1005701-73.2025.8.26.0510 – Rio Claro

APELANTES/APELADOS: Lucas Francisco Palermo e Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda.

APELADO: Neon Pagamentos S.A.

JUIZ: Claudio Luís Pavão

**APELAÇÃO – Ação de reparação por danos materiais e morais – Falha na prestação de serviço bancário – Golpe de engenharia social – Transações via PIX atípicas.**

**Sentença de parcial procedência em relação ao Mercado Pago, que reconheceu a falha na segurança, mas aplicou a culpa concorrente, condenando-o à restituição de 50% dos valores e declarando a inexigibilidade de débito - Improcedência em relação à Neon Pagamentos.**

**Insurgência do réu Mercado Pago, arguindo preliminar de ilegitimidade passiva, alegando, no mérito, culpa exclusiva da vítima (fortuito externo).**

**Insurgência do autor, pleiteando o afastamento da culpa concorrente (restituição integral), a responsabilização solidária da instituição recebedora (Neon) e a condenação em danos morais.**

**Razões de decidir – Falha do Mercado Pago caracterizada, mas com incidência de culpa concorrente da vítima – O sistema de segurança da instituição pagadora detectou a atipicidade da transação, chegando a cancelar uma primeira tentativa de PIX, mas não bloqueou a conta preventivamente - Todavia, a conduta do autor foi determinante para o sucesso do golpe – Autor que, embora vítima de engenharia social, agiu com manifesta imprudência ao realizar transações vultosas orientadas por terceiros desconhecidos, fora do ambiente seguro da plataforma de vendas – Quebra parcial do nexo causal – Aplicação do art. 945 do Código Civil – Dever de restituição de 50% dos valores mantido, bem como a inexigibilidade do débito – Ausência de responsabilidade da Neon Pagamentos (Instituição Recebedora) – A instituição financeira que apenas custodia a conta de destino dos valores não responde pelos danos decorrentes de fraude perpetrada mediante engenharia social, salvo se comprovado vício interno que tenha concorrido eficazmente para o evento – Neon que atuou como**

***mero mandatário no recebimento dos valores – Aplicação da excludente de culpa exclusiva de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC) – Manutenção da improcedência em relação à correção – Danos morais configurados em face do Mercado Pago – A situação ultrapassou o mero dissabor, não apenas pelo golpe, mas pela conduta pós-fraude da instituição (cobrança indevida e negativação interna) – Indenização fixada em R\$ 5.000,00.***

***Sentença reformada em parte.***

***RECURSO DO RÉU MERCADO PAGO DESPROVIDO.***

***RECURSO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO.***

Trata-se de recursos de apelação interpostos contra a respeitável sentença de fls. 272/275, cujo relatório se adota, que julgou: 1) **improcedente** o pedido em face de Neon Pagamentos S.A.; 2) **parcialmente procedente** o pedido em face de Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda., para condená-lo a restituir 50% do valor de R\$ 5.857,61, reconhecendo culpa concorrente, e declarar a inexigibilidade do débito de R\$ 684,08. Sucumbente em parte, o autor foi condenado a arcar com metade das despesas e honorários fixados em 15% sobre o valor da causa à Neon. Ao Mercado Pago e ao autor foi reconhecida a sucumbência recíproca, arcando cada um, metade das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios, os quais foram fixados em 15% sobre o valor do proveito econômico, observada a gratuidade deferida.

Insurge-se o requerido, Mercado Pago (fls. 279/284), alegando, culpa exclusiva da vítima que teria fornecido dados e realizado as transações voluntariamente (engenharia social), configurando fortuito externo. Por fim, pugna pela improcedência total.

Insurge-se o autor, Lucas Francisco Palermo (fls. 287/294), requerendo: a) o afastamento da culpa concorrente para restituição integral dos valores, dada a falha de segurança no bloqueio preventivo; b) a responsabilização solidária da Neon Pagamentos por falha na abertura da conta recebedora; c) a condenação solidária em danos morais no importe de R\$ 10.000,00.

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 300/303 e 304/312).

**É o relatório.**

**Decide-se.**

Presentes os pressupostos recursais da tempestividade e do preparo (fls. 285/286) e isenção (fls. 163), recebem-se os recursos em seus regulares efeitos.

Trata-se de ação ajuizada por Lucas Francisco Palermo, vítima de golpe ao tentar vender um celular online, sendo induzido a realizar transferências

via PIX que totalizaram R\$ 6.500,00, todavia, parte desse valor fora restituído, restando a quantia de R\$ 5.857,61.

Nesse contexto narrativo, 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), concepção jurídica esposada pela **Súmula n. 297, do STJ**: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras."

Assim, havendo alegação do consumidor de que não contratou o serviço ou de que este não foi corretamente prestado, incumbe à instituição financeira provar a regularidade dos atos praticados, por força do disposto no **artigo 6º, VIII, do CDC**.

Contudo, a aplicação do CDC não implica, por si só, na procedência automática de todos os pleitos do consumidor, devendo-se analisar a conduta das partes à luz da boa-fé objetiva e do dever de cautela.

O réu Mercado Pago limitou-se a alegar culpa exclusiva da vítima. Todavia, a prova dos autos demonstra falha grosseira no sistema de segurança.

Conforme se observa do extrato de movimentação a fls. 63, no dia dos fatos (29/04), houve uma tentativa de transferência PIX no valor de R\$ 5.500,00 para um terceiro (Jeferson Oliveira Silva) que foi cancelada/devolvida pelo próprio sistema.

Esse cancelamento demonstra que o "motor antifraude" da instituição detectou a atipicidade da operação. Contudo, o sistema falhou gravemente ao não efetuar o bloqueio cautelar da conta imediatamente após essa detecção. Minutos depois, permitiu que novas transações fossem realizadas, esgotando o saldo do autor e utilizando o limite do cartão de crédito.

Referida movimentação foge completamente ao perfil do consumidor, que é operador de produção com renda aproximada de R\$ 3.500,00. O perfil do autor (fls. 64/78) demonstrava movimentações modestas, de modo que uma saída de R\$ 6.500,00, após um estorno de fraude, foge completamente ao padrão.

O Superior Tribunal de Justiça, por ocasião do julgamento do Recurso Especial nº 1.450.434/SP<sup>1</sup>, discorreu sobre a eventual responsabilização do prestador de serviços em semelhante situação de prática de crime, razão pela qual, com a devida vênia, passa-se a transcrever trecho do superior aresto:

"(...) 4. Nesse passo, como sabido, o CDC previu a responsabilidade objetiva do fornecedor pelo fato do serviço, fundada na teoria do risco da atividade, estabelecendo que "o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos

<sup>1</sup> REsp nº 1.450.434/SP, 4ª Turma, Relator Ministro Luis Felipe Salomão, Dj 18.09.2018

consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos" (art. 14), destacando que 'o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes' (§ 1º).

Nessa linha de raciocínio, ainda que, em um primeiro momento, as operações tenham sido realizadas mediante engenharia social, **não está afastada da instituição financeira a adoção de diligências para evitar sua consecução, mormente quando incompatíveis com a movimentação usual de seu correntista e após um alerta do próprio sistema.**

Sobre o tema, vale citar trecho do acórdão proferido recentemente pelo Superior Tribunal de Justiça no Recurso Especial nº 2.052.228/DF<sup>2</sup>:

"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".

Entretanto, a responsabilidade objetiva da instituição financeira (Súmula 479 do STJ) não é absoluta e deve ser sopesada com a conduta da vítima quando esta contribui decisivamente para o evento danoso.

No caso em tela, a narrativa da própria inicial (fls. 22) e o Boletim de Ocorrência (fls. 97/98) evidenciam que o autor agiu com manifesta imprudência, rompendo o dever de cautela esperado do homem médio.

O autor relata que, ao tentar vender um produto, foi contatado por supostos funcionários da OLX e, voluntariamente, saiu do ambiente seguro da plataforma para realizar tratativas via WhatsApp e telefone. Mais grave ainda, o autor, pessoa jovem (nascido em 1985, conforme CNH de fls. 33) e inserida no mercado de trabalho, aceitou realizar "procedimentos de segurança" que envolviam enviar dinheiro (via PIX) para receber o valor da venda, uma lógica financeira inversa e sem qualquer razoabilidade.

Ao realizar as transferências, o autor teve acesso aos dados do beneficiário. O dinheiro não foi enviado para a OLX ou para uma conta vinculada à plataforma, mas sim para uma pessoa física estranha à negociação ("Caroline Vilela da Silva"), o que deveria ter despertado imediata suspeita.

O ordenamento jurídico pátrio adota a teoria da causalidade

<sup>2</sup> STJ, REsp nº 2.052.228/DF, Relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, DJe: 15/09/2023.

adequada. Se, por um lado, o banco falhou ao não bloquear a conta após o primeiro alerta, por outro, a fraude só se consumou porque o autor, de forma ativa e voluntária, ainda que viciada pelo ardil, digitou senhas, validou transações e ignorou os alertas de segurança que são públicos e notórios quanto a esse tipo de golpe.

Aplica-se, com precisão, o disposto no artigo 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."

Não se trata de culpa exclusiva da vítima (o que isentaria o banco totalmente, tese defendida pelo réu e que se afasta), mas de concorrência de culpas. O autor entregou a "chave do cofre" ao golpista ao realizar os procedimentos, enquanto o banco deixou a "porta destrancada" ao não bloquear a conta após a primeira movimentação suspeita.

Ambas as condutas foram condições *sine qua non* para o resultado. Sem a imprudência do autor, o golpe não iniciaria; sem a falha do sistema do banco, o golpe poderia ter sido barrado no meio do caminho.

Portanto, agiu com acerto o D. Magistrado a quo ao repartir o prejuízo na proporção de 50% para cada parte, solução que atende aos princípios da equidade e da vedação ao enriquecimento sem causa, bem como pune a desídia de ambos os lados. Assim, **mantem-se nessa parte a condenação no formato determinado pela r. sentença.**

Ademais, o **recurso do autor não merece acolhida quanto ao pedido de condenação solidária da Neon Pagamentos**. Para que haja o dever de indenizar, é imprescindível a demonstração do tripé da responsabilidade civil: conduta, dano e nexos de causalidade. No caso da instituição recebedora, o nexos causal não se verifica.

A Neon Pagamentos figurou apenas como a instituição financeira hospedeira da conta destinatária dos recursos. A fraude, na modalidade de engenharia social, ocorreu na etapa anterior ao ingresso dos valores na esfera de vigilância da Neon. O autor foi ludibriado fora do ambiente bancário da ré e a falha de segurança que permitiu a saída do dinheiro ocorreu no ambiente do banco pagador (Mercado Pago).

A simples manutenção de conta bancária, ainda que eventualmente utilizada por fraudadores, não constitui, por si só, ato ilícito capaz de gerar responsabilidade solidária pelo golpe, salvo se comprovado que a instituição recebedora participou ativamente da fraude ou que houve falha grosseira na abertura da conta que fosse determinante para o sucesso do golpe (Teoria da Causalidade Adequada).

Conforme dispõe o artigo 403 do Código Civil, a responsabilidade civil exige nexos direto e imediato entre a conduta e o dano. A atuação da Neon limitou-se a processar um crédito recebido via sistema financeiro nacional,

operação esta regular em sua essência.

Ademais, aplica-se à Neon a excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que o dano decorreu de culpa exclusiva de terceiro (uma vez que o estelionatário que aplicou o golpe e o banco de origem que falhou na segurança). Não se pode transformar a instituição recebedora em seguradora universal de fraudes perpetradas na internet sem que haja defeito específico em seu serviço.

Este é o entendimento desta Colenda Câmara:

“VOTO Nº 42050 DECLARATÓRIA C.C. REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. Golpe da central de atendimento. RESPONSABILIDADE DO BANCO CUSTODIANTE DA CONTA DA CONSUMIDORA. Autora contatada por golpistas que, passando-se por prepostos do banco, denunciaram movimentação bancária suspeita e, a pretexto de auxiliá-la a cancelar a operação, a levou a executá-la. Fato incontroverso. Culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. Inocorrência. Falha de segurança na prestação do serviço bancário. Responsabilidade objetiva da instituição financeira (Súmula 479 STJ). Sentença mantida nesse ponto. RESPONSABILIDADE DO BANCO CUSTODIANTE DA CONTA DESTINATÁRIA. **Valores transferidos para conta mantida no banco réu. Ausência de nex causal entre a conduta da instituição financeira e os danos suportados pela autora. Situação que não configura participação ativa ou omissão culposa. Aplicação do artigo 14, §3º, inciso II, do CDC. Culpa exclusiva de terceiro. Inexistência de falha na prestação do serviço ou dever de segurança pelo banco destinatário. Sentença mantida nesse ponto.** DANO MORAL. Ocorrência. Desvio do tempo útil do consumidor. Transtornos que superam o mero aborrecimento. Dever de reparar. Quantum reparatório fixado em R\$ 10.000,00. Razoabilidade e proporcionalidade. Sentença reformada nesse ponto. JUROS DE MORA. Termo inicial. Responsabilidade contratual. Repetição de indébito. Incidência a partir da citação. Art. 405, CC. Sentença mantida nesse ponto. Recurso do réu não provido e recurso da autora parcialmente provido. **(TJSP; Apelação Cível 1021720-84.2024.8.26.0577; Relator (a): Tasso Duarte de Melo; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José dos Campos - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/02/2025; Data de Registro: 13/02/2025)**

“Prestação de serviços (bancários). Ação de

reparação de danos. Autora, vítima do "golpe do falso sequestro", transferiu valores para conta bancária de estelionatário. Pretensão de atribuir responsabilidade ao banco mantenedor da conta destinatária dos valores transferidos. Sentença de improcedência em relação ao banco. Manutenção. Ausência de nexo causal entre o serviço prestado e o evento danoso. A falha na prestação do serviço, segundo a autora, teria duas vertentes. Uma: o banco teria permitido que estelionatários abrissem conta bancária para praticar crimes. Duas: o banco teria sido omissivo em bloquear os valores transferidos. Sucede que a conta havia sido aberta em junho de 2015 (mais de três anos antes da fraude). À míngua de notícia de outras práticas delitivas, não é possível afirmar que o banco teria conhecimento de que a conta seria utilizada por criminosos. Não tendo sido demonstrado que o fato narrado nos autos se trataria de evento recorrente e não isolado, seria demasiado temerário atribuir ao banco a conduta omissiva a ele imputada. Outrossim, o modus operandi utilizado pelo estelionatário visava justamente a demora na comunicação do evento delitivo ao banco. A autora foi orientada a se dirigir a um centro comercial e a adquirir um novo aparelho de telefonia após realizar a transferência – procedimento que teria demorado em torno de duas horas, resultando em tempo suficiente para que os valores fossem transferidos para outras contas bancárias, impedindo seu bloqueio pelo banco. Enfim, não há como atribuir ao corréu as condutas omissivas que lhe são imputadas pela autora, de modo que é impossível estabelecer nexo causal entre o serviço por ele prestado e o evento danoso narrado na inicial. Apelação não provida. **(TJSP; Apelação Cível 1007302-51.2019.8.26.0114; Relator (a): Sandra Galhardo Esteves; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campinas - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/01/2025; Data de Registro: 30/01/2025)**

Quanto aos **danos morais**, o apelo do autor comporta provimento em face do Mercado Pago. A situação vivenciada extrapolou o mero aborrecimento. O autor, pessoa de recursos modestos, viu suas economias serem subtraídas devido à falha de segurança do banco pagador e, pior, foi cobrado e teve saldo retido indevidamente por uma "pendência" gerada pelo próprio golpe (fls. 126).

Conforme narrado na inicial e não refutado especificamente, após o Banco Santander (emissor do cartão de crédito utilizado no golpe) ter

estornado a transação de R\$ 684,08 por reconhecer a fraude, o Mercado Pago lançou esse valor como "pendência" na conta do autor (cf. fls. 31/126).

Essa conduta de reter saldo e cobrar o consumidor por um valor que a própria operadora do cartão já havia reconhecido como fraudulento configura abuso de direito e falha na prestação do serviço de atendimento ao cliente. O autor, além de perder suas economias (ainda que parcialmente por sua culpa), viu-se cobrado e "negativado" internamente na plataforma, sendo tratado com descaso.

A *via crucis* enfrentada pelo consumidor para tentar resolver a questão administrativa, somada ao descaso da instituição que cobrou valores estornados pelo cartão de crédito, configura dano moral indenizável, conforme a Teoria do Desvio Produtivo.

Assim, é evidente que a instituição financeira não é capaz de evitar a ocorrência de fraudes, mas, por meio de seus mecanismos de segurança, é capaz de minimizar os danos daí decorrentes no âmbito de operações bancárias, o que não se sucedeu no caso em questão.

Com relação ao arbitramento da indenização devida pela reparação do dano moral, o juiz deve relevar os reflexos em concreto produzidos pelo ato no patrimônio jurídico da vítima, fixando uma quantia que sirva simultaneamente para indenizar e punir, compreendendo que não pode ser pequena, diminuta, que ao invés de punir, sirva de incentivo ao transgressor a continuar desrespeitando a norma proibitiva. E que, de outra parte, não se constitua em valor exagerado que permita o enriquecimento sem causa, de todo vedado entre nós.

Daí porque se deve relevar para esse fim os princípios da proporcionalidade e o da razoabilidade, sendo preciso definir uma quantia que se amolde à dupla finalidade da indenização – sancionatória e educativa –, de maneira que se revele tanto a coerção para que o transgressor, punido, entenda que é melhor pautar o seu comportamento de forma inversa, respeitando a norma, e, ainda, propicie à vítima uma satisfação material pelo dano extrapatrimonial sofrido, sem que dele advenha, é certo, o enriquecimento sem causa.

Enfim, em atenção ao cunho satisfativo-punitivo de que se revestem as indenizações por dano moral, observados, ainda, os critérios da razoabilidade e proporcionalidade que norteiam o seu arbitramento, **determina-se o valor da indenização por danos morais em 5.000,00 (cinco mil reais).**

Nesse sentido, o entendimento desta Colenda Câmara:

“AÇÃO DECLARATÓRIA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO RÉU IMPROVIDA. CONSUMIDOR. DEFEITO DO SERVIÇO BANCÁRIO. COMPRA VIA CARTÃO DE CRÉDITO. FRAUDE. OPERAÇÕES ATÍPICAS. DESVIO DE PERFIL. DANOS MORAIS RECONHECIDOS.

Ação declaratória com pedido de indenização. Sentença de procedência. Recurso do réu. Primeiro, reconhece-se o defeito do serviço bancário. Fraude em que terceiros realizaram múltiplas transações com utilização do cartão de crédito do autor. Defesa do réu que se limitou a insistir genericamente na alegação de que houve uso do cartão com validação do dispositivo móvel. Falha de segurança do serviço bancário, ao permitir a realização de transações fora do padrão de consumo do autor. Notório desvio de perfil. Fatura que demonstrou que o valor impugnado era bem acima do normalmente utilizado pelo autor em outras operações. Ausência de culpa do consumidor. Inexplicável ausência de utilização do mecanismo do "charge back" pelo réu, apesar da reclamação do consumidor. Incidência do artigo 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ. Responsabilidade civil do réu configurada. Segundo, mantém-se a condenação à devolução dobrada dos valores pagos pelo autor. Demonstração de cobrança de má-fé do banco réu. Não se pode admitir em face do consumidor, uma conduta comercial violadora da boa-fé. Fraude que fez o autor experimentar relevante prejuízo material. E terceiro, mantém-se o reconhecimento acerca dos danos morais. Autor que foi vítima de fraude em virtude da falha no serviço bancário e, mesmo em juízo, viu o réu oferecer desmedida resistência para reconhecimento da responsabilidade. Indenização mantida em R\$ 5.000,00, valor que não se mostrou excessivo diante do caso concreto. Precedentes deste Tribunal e desta C. Turma Julgadora. Ação julgada procedente. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1035294-77.2024.8.26.0577; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José dos Campos - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/12/2025; Data de Registro: 17/12/2025)

**Em razão da alteração mínima no julgado (apenas inclusão dos danos morais), mantém-se a distribuição dos ônus sucumbenciais fixada em primeira instância. O autor, sucumbente em relação à Neon, arcará com honorários advocatícios em favor desta, fixados em 17% sobre o valor da causa, observada a gratuidade de justiça concedida.**

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



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

Destarte, por meu voto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso do réu Mercado Pago e **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso do autor para reformar a sentença no tocante ao Mercado Pago, para condenar ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, com correção monetária a partir do arbitramento e juros de mora da citação.

**MARCO PELEGRINI**  
**Relator**