



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000037546

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005788-87.2024.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante MARILENA CIARAMELLA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA e NEON PAGAMENTOS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (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 da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SOUZA NERY (Presidente sem voto), VALÉRIA LONGOBARDI E OLAVO SÁ.

São Paulo, 2 de fevereiro de 2026.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES

Relatora

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1005788-87.2024.8.26.0114

Apelante: Marilena Ciaramella (Justiça Gratuita)

Apelados: MercadoPago.com Representações Ltda. e Outro

Juiz(a) de Direito: Dr. EDUARDO BIGOLIN

Voto nº 4.127/pms

Ementa. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATOS DE CONSUMO. BANCÁRIOS. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL. CONTATO VIA SMS E POSTERIOR LIGAÇÃO. FORTUITO EXTERNO. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. INVEROSSIMILHANÇA DA NARRATIVA AUTORAL. AUSÊNCIA DE PROVA MÍNIMA DO PERFIL DE CONSUMO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E/OU TERCEIRO. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. SENTENÇA MANTIDA POR SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS (ART. 252 DO RI/TJSP). DESPROVIMENTO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta pela autora contra sentença que julgou improcedentes pedidos indenizatórios formulados em face de Mercado Pago e Neon Pagamentos, relativos a suposta fraude ocorrida em 25/08/2023, consistente em transferências via Pix realizadas após alegada invasão de seu celular e contas digitais, com pleito de danos materiais e morais.

II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO

2. As questões em discussão consistem em: (i) definir se a narrativa apresentada pela autora demonstra verossimilhança suficiente para autorizar a inversão do ônus da prova e afastar a excludente do art. 14, §3º, II, do CDC; e (ii) estabelecer se os réus respondem objetivamente pelos danos decorrentes das transações contestadas, à luz do alegado golpe e das supostas falhas de segurança.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Rejeitada a preliminar de ilegitimidade passiva. A teoria da asserção, adotada pelo STJ, preconiza que a presença dos requisitos de admissibilidade da ação deve ser apreciada à luz da narrativa contida na petição inicial, não se confundindo com o exame do direito material objeto da ação, a ser enfrentado mediante confronto dos elementos de fato e de prova apresentados pelas partes em litígio (AgInt no AgInt no AREsp 1.302.429/RJ).

4. A inversão do ônus da prova exige verossimilhança das alegações, o que não se verifica quando a narrativa é

lacunosa, contraditória ou incompatível com o funcionamento dos sistemas de segurança, aplicando-se a regra do art. 373, I, do CPC.

5. A descrição dos fatos apresentada pela autora revela inverossimilhança, especialmente quanto à suposta capacidade de fraude decorrente apenas de uma chamada telefônica e à alegada tomada remota de controle do aparelho sem acesso a links ou fornecimento de dados.

6. A autora não impugnou, de forma específica, a afirmação da segunda ré de que as operações foram realizadas em dispositivo cadastrado, com senha pessoal e validação biométrica, indícios que reforçam sua participação direta ou culposa no evento danoso.

7. A ausência de comprovação documental do perfil de consumo —limitando-se a autora a juntar extratos parciais e uma única fatura —impede a aferição de eventual atipicidade das transações, afastando a tese de falha das rés em identificar movimentações suspeitas.

8. A conduta da autora, que retornou a ligação a número desconhecido informado por SMS igualmente desconhecido, caracteriza negligência apta a romper o nexo causal, enquadrando-se na excludente do art. 14, §3º, II, do CDC.

9. Inexistindo prova de vazamento de dados pessoais, falha sistêmica ou irregularidade imputável às instituições financeiras, não se configura responsabilidade objetiva na forma das Súmulas 297 e 479 do STJ.

10. Sentença mantida por seus próprios fundamentos, com base no art. 252 do Regimento Interno deste Tribunal de Justiça.

IV. DISPOSITIVO

11. Apelação cível conhecida e desprovida.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 6º, VIII; 14, §3º, II. CF, art. 170, V. CPC, art. 373, I e II. RI/TJSP, art. 252.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Tema 1.306; STJ, AgInt no AgInt no AREsp 1.302.429/RJ.

Trata-se de apelação interposta pela autora em face da respeitável sentença, cujo relatório ora se adota, que julgou improcedente o pedido e fixou honorários em 10% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade processual (fls. 397/401).

Apela a autora, alegando que, na qualidade de consumidora idosa, foi vítima de golpe em 25/08/2024 [*rectius*: 2023], iniciado por mensagem SMS e contato telefônico, resultando na invasão de suas contas junto ao

Mercado Pago e à Neon Pagamentos, ora réus; que as transações realizadas (transferências sequenciais via Pix para terceiro desconhecido) destoaram completamente de seu perfil de consumo; que sua conta na Neon não apresentava movimentações entre 01/01/2023 e 31/12/2023; que se aplica o CDC e a inversão do ônus da prova, com fulcro nos arts. 6º, VIII, e 14 do CDC, bem como no art. 170, V da CF; que os apelados falharam na segurança ao não realizarem o bloqueio cautelar previsto na Resolução n. 147/21 do Banco Central e ao permitirem operações suspeitas em curto lapso de tempo; que os apelados não apresentaram provas documentais (art. 373, II, do CPC) que confirmassem a autoria das transações, como endereço de IP, ID do dispositivo ou validação biométrica/facial; que a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, conforme Súmulas 297 e 479 do STJ; que sofreu danos materiais e morais, estes no valor mínimo de R\$ 10.000,00; que foi vítima de exposição de dados sensíveis e violação de privacidade, na perda de valores destinados ao sustento e capital de giro, na inércia e falta de assistência das instituições (perda de tempo útil), e no bloqueio indevido de sua conta pelo Mercado Pago em 31/08/2023 (fls. 408/428).

O recurso é tempestivo e está isento do preparo (gratuidade da justiça – fls. 46).

Foram apresentadas contrarrazões apenas pela Neon Pagamentos (fls. 432/445) e não houve oposição ao julgamento virtual.

É o **relatório**.

Em apertada síntese, narra a autora usar os serviços bancários dos réus, há anos, para recebimento de numerários advindos dos produtos comercializados no *marketplace* do Mercado Livre.

Afirma que, em 25/08/2023, recebeu SMS e, logo após, ligação de uma suposta central telefônica, cujo atendente do outro lado da linha havia se identificado como representante de uma instituição financeira da qual seria ela cliente. Essa pessoa lhe disse que os serviços financeiros estavam instáveis.

Logo em sequência, a chamada simplesmente foi encerrada e o celular da autora passou a apresentar uma série de travamentos, ocasião em que sofreu um reinício forçado, que suspeita ter havido um *reset*, possivelmente provocado por programas invasores utilizados pelos fraudadores.

Garante a ora recorrente que não acessou links, nem forneceu dados, e que seu celular simplesmente entrou em reinício instantâneo após a conversa telefônica.

Aduz que imediatamente acessou sua conta no Mercado Pago e deparou-se com seu saldo zerado, tendo os valores sido transferidos para sua conta na Neon Pagamentos e, após, para terceiros desconhecidos.

Conclui explicando que buscou solucionar a questão frente aos réus, sem sucesso, ensejando a presente demanda indenizatória.

A princípio, quanto à preliminar de ilegitimidade passiva arguida pela Neon Pagamentos em contrarrazões (fls. 435/441), tem-se que a teoria da asserção, adotada pelo STJ, preconiza que a presença dos requisitos de admissibilidade da ação deve ser apreciada *à luz da narrativa contida na petição inicial, não se confundindo com o exame do direito material objeto da ação, a ser enfrentado mediante confronto dos elementos de fato e de prova apresentados pelas partes em litígio* (AgInt no AgInt no AREsp 1.302.429/RJ, 3ª Turma, rel. Min. NANCY ANDRIGHI, j. 27/08/2020).

Na hipótese, aduz a autora ter havido falha de segurança dos apelados, que não teriam agido para impedir o desvio dos valores das suas contas, de modo que comprovada a pertinência subjetiva em relação ao direito material aduzido a atrair a legitimidade passiva da instituição financeira.

Adentrando ao mérito, o i. Magistrado sentenciante bem indicou as razões pelas quais concluiu ser improcedente o pedido, consignando ser inverossímil a narrativa autoral, notadamente pelo seu laconismo, o que torna implausível que não tenha diretamente contribuído para o dano sofrido, configurando, assim, culpa exclusiva sua.

Quanto à fundamentação por referência, ressalte-se que o STJ recentemente fixou a seguinte tese no julgamento do Tema 1.306: *1. A técnica da fundamentação por referência (per relacione) é permitida desde que o julgador, ao reproduzir trechos de decisão anterior (documentos e/ou pareceres) como razões de decidir, enfrente, ainda que de forma sucinta, as novas questões relevantes para o julgamento do processo, dispensada a análise pormenorizada de cada uma das alegações ou provas. 2. O § 3º. do artigo 1.021, do CPC não impede a reprodução*

dos fundamentos da decisão agravada como razões de decidir pela negativa de provimento de agravo interno quando a parte deixa de apresentar argumento novo para ser apreciado pelo colegiado.

Nesse passo, a fim de evitar repetições desnecessárias, ratifica-se a r. sentença por seus próprios e bem deduzidos fundamentos, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça (*Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la*), a seguir transcritos:

Nada obstante a relação consumerista existente entre as partes, não se evidencia no caso fundamento suficiente para o julgamento da causa com a inversão do ônus da prova, autorizada pelo art. 6º, VIII, do CDC, porque, no que diz respeito à prova, tal inversão não é automática, cabendo a análise, dentre outros, da verossimilhança da alegação do consumidor. Vale dizer que se não demonstrada a verossimilhança da narrativa da autora com relação às operações contestadas, tem-se por incidente a regra do art. 373, I, do CPC, que atribui o ônus da prova de suas alegações a própria autora.

Ora, neste caso a narrativa da inicial é claramente omissa, o que beira a litigância de má-fé, frise-se, quanto à dinâmica dos fatos. Com efeito, é totalmente inverossímil que a autora tenha apenas conversado ao telefone com o fraudador que apenas lhe informou a ocorrência de instabilidade dos serviços, nada mais tendo feito ou informado. E, somente a partir de mero contato telefônico, feito pela consumidora, conforme o B.O. às pp. 44/45, o que não passou despercebido ao Juízo, o meliante "invadiu" seu celular e suas contas, realizando as operações em debate.

Além de falta de verossimilhança da narrativa da inicial, a autora não impugnou de maneira específica as alegações da segunda ré no sentido de que as operações questionadas foram realizadas por meio de dispositivo cadastrado, com emprego da senha pessoal intransferível e validação via, entre outros, biometria facial.

E não se alegue que as rés deveriam ter detectado que houve operações incompatíveis com o perfil da consumidora, eis que absolutamente nada juntou, ou requereu, para comprovar tais assertivas. Com efeito, os extratos às

ps. 38/40 não são suficientes para demonstrar qual o perfil de operações da autora.

Nesta esteira, entende-se que o prejuízo sofrido pela autora não se relaciona com a atividade desenvolvida pelas réu, e, ausentes o ilícito e o nexo causal, impossível o acolhimento dos pedidos formulados, configurando-se no caso a excludente de responsabilidade prevista no art. 14, §3º, II, do CDC.

(...)

Ademais, a julgar pelas alegações da autora, se poderia cogitar da inaplicabilidade do CDC, dados os indícios de relação de insumo, não de consumo, vez que, como ela própria diz, utiliza as contas em questão para *recebimento de numerários advindos dos produtos comercializados no marketplace do Mercado Livre* (inicial – fls. 1), e que sofreu *perda de seu patrimônio, que se apresentava como força motriz de seu pequeno negócio e para complemento da renda mensal de sua família* (apelação – fls. 424).

No entanto, ainda que se conclua, em linha com a sentença, pela aplicabilidade da normativa consumerista, é certo que a descrição dos fatos pela autora é rigorosamente inverossímil.

Isso porque não se visualiza plausibilidade nas alegações de que teria recebido um SMS e, instantes depois, uma ligação dos estelionatários, que, por sua vez, e de forma quase que instantânea, teriam assumido controle total do seu aparelho celular, inclusive o reiniciando.

Ora, não se tem qualquer notícia de instrumentos, ferramentas ou *malwares* remotamente capazes de assumir esse controle dessa forma, menos ainda um apto a permitir acesso a todas as contas da vítima.

Ademais, não fica claro qual a relação do SMS com o golpe aplicado se, segundo se depreende da narrativa autoral, a ligação, por si só, teria possibilitado a denominação do aparelho da recorrente.

Frise-se que a jurisprudência e o noticiário dão conta de golpes nos quais a vítima, inadvertidamente, acessa *link* de remetente desconhecido, aí sim permitindo a invasão do aparelho.

Daí que salta aos olhos não ter a autora juntado *print* do SMS em questão para melhor compreensão dos fatos, sugerindo que, em verdade, contribuiu diretamente para o dano sofrido.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Além disso, o relato constante do BO (fls. 44/45) indica que, após receber o SMS, a apelante ligou no número informado, de modo que agiu com clara negligência ao retornar para contato desconhecido oriundo de mensagem de remetente igualmente desconhecido.

Veja-se que não há qualquer indício de vazamento de dados pessoais, muito menos comprovação nesse sentido.

Ato contínuo, a apelante não trouxe substrato documental suficiente a permitir o cotejo das operações impugnadas com os seus hábitos de consumo, para que se cogitasse de falha dos réus em identificar a eventual atipicidade das transações inidôneas. Não só era seu o ônus, como dele poderia ter-se desincumbido de forma bastante singela, já na inicial.

Quando muito, ofereceu uma fatura do cartão de crédito de janeiro de 2024 e parte do extrato da conta atingida englobando apenas de 01 a 03/08/2023 (fls. 38/40), o que, por óbvio, não permite avaliação alguma a respeito dos seus hábitos financeiros.

Nesse contexto, era mesmo improcedente o pedido.

Ante o exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso, majorando os honorários para 15% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade processual.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES

Relatora