



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000150769

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005796-96.2025.8.26.0189, da Comarca de Fernandópolis, em que é apelante ZENILDA DE MATOS MENEZES (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA e BANCO DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado 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 ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO.

São Paulo, 27 de fevereiro de 2026.

WILSON JULIO ZANLUQUI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1005796-96.2025.8.26.0189

Comarca: Fernandópolis – 1ª Vara Cível

Apelante: Zenilda de Matos Menezes

Apelados: Mercadopago.com Representações Ltda. e outro

Juíza de Primeiro Grau: Maria Paula Branquinho Pini

VOTO nº 2.006

APELAÇÃO CÍVEL.

AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Improcedência do pedido. Manutenção. Autora foi vítima de golpe, que acarretou a transferência de saldo existente na conta bancária para estelionatários. Pretensão de reaver a importância. Impossibilidade.

Culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. Configuração de fortuito externo. Exclusão da responsabilidade objetiva dos réus. Inexistência de falha na prestação dos serviços capaz de gerar responsabilização pelos prejuízos reclamados pelo autor. Inteligência do art. 14, § 3º, inc. II, do CDC.

RECURSO DESPROVIDO.

Trata-se de apelação interposta por Zenilda de Matos Menezes contra a r. sentença de fls. 277/280, que julgou improcedente a ação de restituição de valores c.c. indenização por danos morais, envolvendo a realização de transferências via PIX para golpistas.

Inconformada, apela a autora alegando, preliminarmente, a nulidade da sentença por falta de fundamentação, já que não enfrentou temas essenciais.

No mérito, sustenta, em síntese, a aplicabilidade da legislação consumerista e da inversão do ônus da prova. Afirma que a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva e o ocorrido constitui fortuito interno. Menciona



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

que o Mercado Pago permitiu a abertura e manutenção de conta fraudulenta vinculado ao recebedor do pix e o Banco do Brasil falhou na autenticação multifator e no monitoramento do aplicativo, além de ter mantido ativa a conta de Alex Gomes da Silva. Salaria que a responsabilidade é solidária em hipóteses de fraude eletrônica e que a restituição deve ser dada em dobro. Pede a fixação de danos morais no valor de R\$ 10.000,00. Por fim, requer o provimento do recurso (fls. 283/302).

Regularmente processada, vieram aos autos as contrarrazões (fls. 306/349 e 350/365).

É o relatório.

O recurso não merece provimento.

A preliminar de nulidade da sentença por falta de fundamentação deve ser afastada, pois a decisão está bem fundamentada, valendo destacar que o art. 93, inc. IX, da Constituição Federal não exige que a decisão seja extensamente fundamentada.

O Colendo Superior Tribunal de Justiça já decidiu que: “*O julgador não está obrigado a responder a todas as questões suscitadas pelas partes, quando já tenha encontrado motivo suficiente para proferir a decisão*” (STJ. 1ª Seção. EDcl no MS 21.315-DF, Rel. Min. Diva Malerbi - Desembargadora convocada do TRF da 3ª Região, julgado em 8/6/2016).

Quanto ao mérito, depreende-se que a autora, ora apelante, recebeu mensagens, via *WhatsApp*, solicitando auxílio financeiro e, por creditar que se tratava de uma amiga, realizou PIX de R\$ 300,00 para a chave *barbara.baabia@gmail.com* (Mercado Pago).

No mesmo dia, recebeu ligação do número (11) 94669-2636, cujo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

interlocutor se apresentou como funcionário do Banco do Brasil que, sob o pretexto de “atualizar a segurança” da conta, induziu a autora a modificar a senha do aplicativo, obtendo acesso e transferindo R\$ 1.200,00 via PIX em favor de Alex Gomes da Silva (Banco do Brasil).

Com efeito, a relação jurídica travada entre as partes é de consumo, aplicando-se as disposições do Código de Defesa do Consumidor, sobretudo no que tange à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual da consumidora, nos termos dos arts. 4º, I, e 6º, VIII, do mesmo Codex.

É de conhecimento ordinário que a responsabilidade dos fornecedores se baseia na teoria do risco do empreendimento, segundo a qual todo aquele que se dispõe a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens ou serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios deles advindos, independentemente de culpa (art. 14, do mesmo *Codex*).

Contudo, a mesma norma estabelece causas excludentes de responsabilidade, como a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, tese que melhor se coaduna com a hipótese dos autos, já que não houve falha na prestação do serviços, mas configuração de fortuito externo.

Isso porque é incontroverso que a apelante foi vítima de crime, tendo sido induzida a realizar transferências bancárias a terceiros falsários, para contas bancárias mantidas junto aos réus, ora apelados.

É dizer, houve transferência voluntária para as contas indicadas pelos fraudadores, tendo a apelante consentido com a utilização de saldo existente em sua conta corrente, daí porque não há falar em má prestação do serviço bancário, mas sim em conduta negligente, que, aliás, foi fundamental para a prática da fraude, incidindo a excludente prevista no art. 14, § 3º, inc. II, do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse contexto, ocorreu fortuito externo à atividade das instituições financeiras, sobre a qual não detém controle, de forma que se afasta a sua responsabilidade objetiva e a teoria do risco da atividade, não se amoldando ao disposto na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça.

Ademais, não há nenhum elemento que indique que a abertura das contas destinatárias das transações tenha sido fraudulenta, sobretudo porque não há como se exigir que a instituição financeira saiba as exatas intenções do correntista no momento em que cada cliente abre uma conta corrente.

No mesmo sentido é a jurisprudência deste Egrégio Tribunal:

“DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. GOLPE DO FALSO EMPREGO. TRANSFERÊNCIAS VIA PIX PARA TERCEIROS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO. I. Caso em Exame: O autor foi vítima de fraude ao acreditar em uma falsa proposta de trabalho e realizou transferências via PIX para contas de terceiros. Após constatar a fraude, acionou as instituições financeiras para reaver os valores transferidos. Alega que em nenhum momento as rés comprovaram ter seguido os procedimentos de segurança exigidos pelo Bacen tanto na abertura das contas fraudulentas utilizadas pelos golpistas para receber os valores transferidos pelo apelante como no acionamento do Mecanismo Especial de Devolução (MED). II. Questão em Discussão: determinar se houve falha na prestação de serviços por parte das instituições financeiras a atrair o dever de indenizar. III. Razões de Decidir: eventual negligência da corré PagSeguro na abertura da conta dos terceiros fraudadores não foi a causa determinante para a fraude. Ademais, não há elementos que indiquem que a abertura da conta destinatária das transações tenha sido fraudulenta. Corrés Nubank e ASAAS que acionaram o Mecanismo Especial de Devolução (MED) tão logo foram cientificadas do ocorrido pelo autor, o que resultou em devoluções parciais dos valores que haviam sido transferidos apenas via Nubank. Autor que cientificou as corrés apenas 15 dias depois da realização das transferências. Embora seja possível realizar o pedido de devolução em até 80 dias contados da data em que o PIX foi realizado, é importante

que a vítima contate a instituição financeira o mais rápido possível, até porque ainda que o MED seja acionado de pronto, isso não oferece qualquer garantia de êxito. Impossibilidade de atribuir qualquer desídia às corrés. Autor que não se muniu das devidas cautelas. Em nenhum momento o autor demonstrou ter tentado se certificar quanto à veracidade do que lhe informavam nas mensagens ou à idoneidade do suposto aplicativo que deveria utilizar para o trabalho, acreditando na promessa de que poderia obter renda extra realizando tarefas simples, sem questionar o porquê da necessidade de realizar diversas transferências, algumas delas vultuosas, para terceiros desconhecidos. Culpa exclusiva do consumidor e de terceiros que exclui a responsabilidade das corrés. Sentença mantida. IV. Dispositivo: Recurso desprovido. (...)" (TJSP; Apelação Cível 1035499-40.2024.8.26.0114; Relator (a): Márcio Teixeira Laranjo; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campinas - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/12/2025; Data de Registro: 16/12/2025).

“APELAÇÃO - AÇÃO INDENIZATÓRIA - "GOLPE DO FALSO EMPREGO" OU "GOLPE DAS TAREFAS" - SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RESPONSABILIDADE CIVIL - Pretensão à atribuição de responsabilidade aos corrés, por serem mantenedores das contas de depósito em favor das quais foram realizadas, voluntariamente, transferências bancárias destinadas a terceiros estranhos à lide, ludibriada pela expectativa de contratação de emprego e recebimento de comissão por vendas – Inadmissibilidade – Nexo causal quebrado pela culpa exclusiva da vítima, independentemente da responsabilização objetiva das instituições financeiras (Súmula 479/STJ) – Estratégia de constatação possível ao cidadão médio – Precedentes. SENTENÇA MANTIDA – RECURSO DESPROVIDO” (TJSP; Apelação Cível 1005178-60.2024.8.26.0554; Relator (a): Sergio Gomes; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/10/2024; Data de Registro: 29/10/2024).

Em suma, nota-se que a bem lançada sentença analisou corretamente as questões postas em julgamento mediante criteriosa avaliação, razão pela qual resiste claramente às críticas que lhe são dirigidas nas razões recursais.

No mais, cabe a majoração dos honorários sucumbenciais para 15%



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

do valor da causa, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, observada a gratuidade concedida.

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).

Ante o exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO AO RECURSO.**

É como voto.

JÚLIO ZANLUQUI

Relator