



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000250537

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006196-19.2024.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que é apelante KEILA ROBERTA DOS SANTOS OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA.

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 SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), VALÉRIA LONGOBARDI E OLAVO SÁ.

São Paulo, 23 de março de 2026.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES

Relatora

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1006196-19.2024.8.26.0554

Apelante: Keila Roberta dos Santos Oliveira (Justiça Gratuita)

Apelado(a): Mercadopago.com Representações Ltda.

Juiz(a) de Direito: Daniel Leite Seiffert Simões

Voto nº 4.830/pms

Ementa. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATOS DE CONSUMO. BANCÁRIOS. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. SUPOSTO GOLPE “BOA NOITE CINDERELA”. INEXISTÊNCIA DE COMPROVAÇÃO MÍNIMA. UTILIZAÇÃO DE CARTÃO EM ESTABELECIMENTO ONDE A AUTORA SE ENCONTRAVA. AUSÊNCIA DE PROVA DE FRAUDE OU FALHA NA SEGURANÇA DO SERVIÇO BANCÁRIO. INEXISTÊNCIA DE ATIPICIDADE NAS OPERAÇÕES IMPUGNADAS. CULPA EXCLUSIVA DE TERCEIRO. FORTUITO EXTERNO. 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 improcedente ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada em face de instituição financeira, decorrente de suposto golpe conhecido como “boa noite Cinderela”, no qual teria sido dopada e tido seu cartão de crédito utilizado em transações fraudulentas que totalizaram R\$ 970,00.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em definir se a instituição financeira deve ser responsabilizada por transações realizadas com cartão da autora após alegado golpe “boa noite Cinderela”, diante da suposta falha na segurança do serviço bancário.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva nas relações de consumo, nos termos do art. 14 do CDC, podendo ser afastada quando demonstrada a culpa exclusiva de terceiro, conforme §3º do mesmo dispositivo.

4. O conjunto probatório não comprova que a autora tenha sido efetivamente vítima do golpe alegado, inexistindo nos autos prova testemunhal ou exame médico que indique a presença de substâncias capazes de alterar seus sentidos na data dos fatos. Narrativa da própria autora que não confirma o aduzido golpe.

5. O boletim de ocorrência indica que as transações foram

realizadas no próprio estabelecimento em que a autora se encontrava, circunstância que enfraquece a alegação de utilização indevida do cartão em desconformidade com seu padrão de consumo.

6. A autora não apresentou extratos ou histórico de movimentações que permitissem aferir eventual desvio em seu perfil de consumo apto a indicar falha nos mecanismos de segurança da instituição financeira. Ademais, parte das operações ocorreu dias após a data do alegado golpe, sem comprovação de que a autora tenha solicitado oportunamente o bloqueio do cartão.

7. A restituição parcial realizada pela instituição financeira decorreu de liberalidade, sem reconhecimento de fraude ou admissão de responsabilidade.

8. Inexistente demonstração de falha na prestação do serviço ou de fortuito interno, afasta-se a responsabilidade da instituição financeira pelos prejuízos alegados.

IV. DISPOSITIVO

9. Apelação cível conhecida e desprovida.

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, caput e §3º; CPC, art. 99, §3º; CPC, art. 1.021, §3º; Regimento Interno do TJSP, art. 252.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Tema 1.306; STJ, Súmula 479. TJSP, Apelação Cível nº 1000267-35.2024.8.26.0156; Apelação Cível nº 1001507-42.2021.8.26.0228.

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. 104/108).

Apela a autora, alegando que, em 04/01/2024, foi vítima do golpe conhecido como *boa noite Cinderela*, ocasião em que foi dopada e teve seu cartão de crédito utilizado para transações fraudulentas que totalizaram R\$ 970,00; que o Banco não realizou o ressarcimento total dos débitos, apesar de ter reconhecido outras operações daquela mesma noite como fraudulentas e devolvido parte dos valores; que a instituição financeira incorreu em falha de segurança ao permitir transações em valores aproximados, fora do padrão de consumo da correntista, em favor do mesmo beneficiário e em curtos intervalos de tempo; que a responsabilidade da instituição financeira é objetiva pelos danos causados por defeito

na prestação do serviço, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ; que houve inversão do ônus da prova, mas o Banco não demonstrou a regularidade das operações ou a segurança de seus sistemas; que o prejuízo material remanescente é de R\$ 340,00; que a situação gerou angústia e constrangimento, configurando dano moral indenizável (fls. 117/123).

O recurso é tempestivo e está isento do preparo (gratuidade da justiça – fls. 41).

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 127/137) e não houve oposição ao julgamento virtual.

É o **relatório**.

De início, rejeito o pedido de revogação da gratuidade processual deferida à autora (contrarrazões – fls. 129/131), pois, embora não tenha ela oferecido prova robusta da alegada hipossuficiência, é certo que goza de presunção nesse sentido, conforme art. 99, § 3º, do CPC, à qual nada opôs o réu de concreto.

Adentrando ao mérito, o i. Magistrado sentenciante bem indicou as razões pelas quais concluiu ser improcedente o pedido, vez que a autora não demonstrou minimamente a existência de qualquer falha no serviço de segurança do réu, nem que as compras não reconhecidas destoariam do seu perfil de consumo.

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:

Com efeito, não desconsidero ser objetiva a responsabilidade da ré no que concerne aos serviços por ela prestados, nos termos do artigo 14, caput do Código de Defesa do Consumidor. Contudo, entre as hipóteses de exclusão dessa responsabilidade, o parágrafo 3º desse artigo prevê situação em que o dano gerado ao consumidor é originado por culpa exclusiva de terceiro.

E, no presente caso, não é possível imputar responsabilidade à ré, posto incidir a supradita excludente de responsabilidade. É que, consoante sustenta a autora, o respectivo cartão bancário foi utilizado indevidamente por terceiro, o qual lhe teria aplicado o golpe “boa noite, Cinderela”. Logo, a princípio, a ré não praticou o ato ilícito gerador dos danos sofridos pela requerente.

Ainda assim, a requerida pode ser responsabilizada no caso de se verificar fortuito interno, conforme estabelece o enunciado de Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça (“as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”).

Ocorre que assim constou do Boletim de Ocorrência AF9478-1/2024 (folhas 24/25), cuja redação fora elaborada pela própria autora: “(...) na data de 04 de janeiro fui no Bar e ali além de ser um antro, agem de má fé. Um long Neck que custaria 10.00 foi cobrada na maquina fraudulenta 100.00 e acredito que fui dopada, pois nem sabia que tinha um pagamento de 110,00 as 06h da manhã. (...)” Logo, contrariamente ao alegado na exordial, verifica-se que o cartão bancário da autora foi utilizado para compras realizadas no próprio estabelecimento em que ela se encontrava, o que desestrutura seu argumento no sentido de que essas compras não condizem com seu padrão de consumo. Por conseguinte, não observo falha de segurança no âmbito dos serviços prestados pela ré, dado não lhe ser possível constatar desvio no padrão de consumo da requerente.

Outrossim, parte das compras foi realizada em 11 de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

janeiro de 2024, dias após o alegado golpe, o que consubstancia tempo suficiente para que a autora tivesse cancelado esse cartão fraudado. Assim, malgrado afirmar que requereu esse cancelamento, não trouxe aos autos nem mesmo número de protocolo referente a essa solicitação, não se podendo atribuir à ré ônus de produzir prova negativa.

Diante dessas realidades, porque a parte requerida não praticou ato ilícito, não há falar em indenização por danos materiais e morais.

Como se vê, o Magistrado sentenciante bem apreciou as provas dos autos e as normas aplicáveis, sobre elas se debruçando de forma detida e profunda, corretamente concluindo pela improcedência do pedido.

Segundo aduz a própria recorrente, *acredito que fui dopada* (BO – fls. 24/25). Nem a autora, portanto, confirma realmente ter sido vítima do golpe do boa noite Cinderela. Por sinal, não há qualquer indício nos autos a respeito, seja eventual prova testemunhal, seja algum documento médico indicando que estivesse com substâncias alteradoras dos sentidos em seu sistema na noite em questão.

Frise-se que especialistas afirmam que tais substâncias ficam, ao menos, 12 horas no organismo da vítima, podendo chegar a até 1 semana¹, de modo que a recorrente tinha perfeitas condições de realizar exames médicos para confirmar a suspeita, mas assim não fez.

Da mesma forma, a apelante não juntou nem mesmo extratos ou histórico de sua conta hospedada no réu para que se pudesse avaliar eventual negligência da instituição financeira em analisar seus hábitos de consumo.

Não bastasse, como bem pontuou-se na sentença, as operações não reconhecidas foram realizadas no próprio estabelecimento em que ela se encontrava, esvaziando por completo seu argumento.

A respeito, confira-se o entendimento deste Tribunal de Justiça:

APELAÇÃO. OBRIGAÇÃO DE FAZER.

¹ FONTES: (i) <https://g1.globo.com/sp/campinas-regiao/noticia/2021/12/10/entenda-as-etapas-de-comportamento-de-vitimas-do-boa-noite-cinderela-e-veja-como-ajudar.ghtml>; (ii) <https://mundoeducacao.uol.com.br/drogas/do-que-composto-boa-noite-cinderela.htm> (acessados em 05/03/2026).

*INDENIZATÓRIA. GOLPE CONHECIDO COMO “BOA NOITE CINDERELA”.
RELAÇÃO DE CONSUMO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA.*

(...)

2. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA RÉ. Afastada.

Conjunto probatório que não revela falha na prestação dos serviços da ré, eis que: a) o “golpe” foi praticado por terceiros, fora das dependências do estabelecimento comercial da ré; b) a compra não evidencia perfil de fraude; c) Impossibilidade de responsabilização pelo não acionamento do “chargeback”, por inexistir demonstração de que a ré foi comunicada a tempo de reverter o pagamento. Circunstâncias que evidenciam culpa exclusiva de terceiro. Inteligência dos incisos I e II do § 3º do art. 14 do CDC. (...) (Apelação Cível nº 1000267-35.2024.8.26.0156, 17ª Câmara de Direito Privado, rel. Des. LUÍS H. B. FRANZÉ, j. 29/05/2025).

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Vítima de golpe conhecido por “boa noite Cinderela” - Conduta do autor que constituiu causa eficiente do dano. Sentença de procedência. Pretensão dos réus de reforma. CABIMENTO: Responsabilidade objetiva do réu não configurada. Culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros Art. 14, § 3º, II do CDC. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO. (Apelação Cível nº 1001507-42.2021.8.26.0228, 18ª Câmara de Direito Privado, rel. Des. ISRAEL GÓES DOS ANJOS, j. 12/05/2023).

Em arremate, esclareça-se que a devolução de parcela dos valores por parte do réu não decorreu do reconhecimento de fraude ou de admissão de culpa, senão de mera liberalidade (fls. 31):

Após análise da demanda em questão, apesar da reclamação efetuada não esteja coberta pelo programa Compra Garantida, visto que está fora do prazo, em caráter de exceção, visando proporcionar uma melhor experiência ao usuário Reclamante, esclarece neste ato que providenciou a devolução do pagamento para a parte: (...).

E na resposta à reclamação do Procon, esclareceu o recorrido (fls. 28):

Constatamos que foi realizada a contratação do serviço de compras, utilizando o cartão do Mercado Pago em 04/01/2024, no valor



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*de R\$ 740,00 para pagamento da compra de produtos, no estabelecimento Berlinf*barroom Promot, sob número de operação 70009015118. A contratação foi realizada com a utilização dos fatores de segurança cadastrados pelo próprio usuário na plataforma e que apenas ele tinha conhecimento, inserção correta da senha eletrônica e validação do dispositivo.*

Nesse contexto, não se visualiza qualquer conduta imputável ao réu para que se cogitasse de eventual contribuição sua para os danos sofridos pela autora, razão pela qual 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.

Defiro o pedido de fls. 144/229, devendo a UPJ cuidar para as anotações de estilo.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES

Relatora