



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000266082

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007827-14.2025.8.26.0602, da Comarca de Sorocaba, em que é apelante HUMBERTO PEREIRA GERONIMO (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA, CARTOS SOCIEDADE DE CRÉDITO AO MICROEMPREENDEDOR E A EMPRESA DE PEQUENO PORTE LTDA. e VOLUTI GESTÃO FINANCEIRA - LTDA.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), LÉA DUARTE E ROSANA SANTISO.

São Paulo, 25 de março de 2026.

DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 777

APELAÇÃO CÍVEL nº: 1007827-14.2025.8.26.0602

COMARCA: SOROCABA

APELANTE(S): HUMBERTO PEREIRA GERÔNIMO

**APELADO(S): MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA.,
VOLUTI INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA. e CARTOS SOCIEDADE DE
CRÉDITO DIRETO S.A.**

JUIZ (A) SENTENCIANTE: PEDRO LUIZ ALVES DE CARVALHO

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATO BANCÁRIO. LIGAÇÃO DE INTERLOCUTOR QUE SE PASSA POR FUNCIONÁRIO DO MERCADO PAGO. REALIZAÇÃO DE PIX. FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. RECURSO IMPROVIDO.

I. CASO EM EXAME:

1. Ação ajuizada por autor sustentando ter recebido ligação telefônica de suposto funcionário do Mercado Pago oferecendo um crédito pré-aprovado no valor de R\$ 4.500,00, e que, para liberação, seria necessário seguir determinados procedimentos. Afirma ter acreditado se tratar de procedimento legítimo e, seguindo as orientações, efetuou três PIX nos valores de R\$ 1.309,00, R\$ 275,00 e R\$ 800,00, totalizando R\$ 2.384,00. Refere não ter recebido o crédito, quando percebeu que havia sido vítima de um golpe. O autor pleiteou a condenação solidária dos réus ao pagamento de indenização por danos morais e materiais. A sentença julgou improcedente a demanda.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO:

2. Há quatro questões em discussão: i) violação ao princípio da dialeticidade; ii) ilegitimidade passiva arguida em contrarrazões pela corré Voluti Gestão Financeira; iii) nulidade da sentença por cerceamento de defesa; iv) definir se os réus devem ser responsabilizados pelo prejuízo sofrido pelo consumidor, decorrente do golpe do suposto funcionário do Mercado Pago.

III. RAZÕES DE DECIDIR:

3. Preliminares de violação ao princípio da dialeticidade e nulidade da sentença por cerceamento de defesa afastadas. Preliminar de ilegitimidade passiva arguida em contrarrazões não conhecida por se tratar de tema decidido na sentença, sem interposição de recurso próprio.

4. A relação jurídica em análise configura relação de consumo, autorizando a inversão do ônus da prova, conforme o art. 6º, VIII, do CDC.

5. Os réus comprovaram que a fraude decorreu por culpa exclusiva do autor, se desincumbindo de seu ônus de provar a existência de relação jurídica entre as partes.

6. O evento narrado caracteriza fortuito externo, pois a fraude ocorreu mediante contato direto de terceiro com o autor, fora do ambiente bancário e sem participação ou falha comprovada das instituições financeiras. O autor, sem adotar as cautelas mínimas exigíveis, acreditou que falava com funcionário do Mercado Pago, tendo sido levado pelo criminoso a fazer três transferências via PIX totalizando R\$ 2.384,00, culminando no sucesso da empreitada criminosa.

7. Aplicação da excludente do art. 14, §3º, II, do CDC.

8. Inexistência de dano moral e material indenizável.

IV. DISPOSITIVO E TESE:

9. Recurso improvido.

Dispositivos relevantes citados:

Arts. 3º, 6º, 14, §3º, II e 29; CPC/2015, arts. 85, §§2º e 11, 98, §§2º e 3º e 373, inciso II.

Jurisprudência relevante citada:

STJ, Súmulas n. 297 e 479.

Vistos.

Por meio da r. sentença de fls. 268/272, relatório ora adotado, assim foi julgada a presente ação, *in verbis*:

*“Diante do exposto, **JULGO IMPROCEDENTE**, a inicial proposta por **HUMBERTO PEREIRA GERONIMO**, em face de **MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA, VOLUTI GESTÃO FINANCEIRA LTDA E CARTOS SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A.**, com extinção do processo nos termos do artigo 487, inciso I do Novo Código de Processo Civil. Em decorrência da sucumbência condeno a parte autora ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios que fixo em 15% do valor atualizado da causa, observados o artigo 98, § 3º. do Novo Código de Processo Civil.”.*

O autor busca a total reforma da sentença arguindo,

preliminarmente: a) nulidade da sentença por cerceamento de defesa. Quanto ao mérito, em resumo, sustenta: b) responsabilidade civil das instituições financeiras; c) responsabilidade objetiva e fortuito interno; d) existência de danos materiais e morais (276/297).

Recurso regularmente processado, com contrarrazões (fls. 302/317, 318/324 e 325/336). A corrê Voluti Gestão Financeira arguiu preliminarmente violação ao princípio da dialeticidade e ilegitimidade passiva.

É o relatório.

Fundamento e decido.

Diante da tempestividade, da isenção do preparo por ser o autor beneficiário da justiça gratuita (fls. 46) e, finalmente, da presença dos demais requisitos de admissibilidade, passo ao exame do mérito recursal.

Afasto a preliminar de violação ao princípio da dialeticidade arguida pela corrê Voluti Gestão Financeira em contrarrazões, porquanto as razões recursais são compreensíveis e, a partir de sua leitura, é perfeitamente possível compreender os fundamentos da insurgência apresentada pela recorrente.

A preliminar de ilegitimidade passiva arguida pela corrê Voluti Gestão Financeira em contrarrazões não comporta conhecimento, uma vez tema já decidido na r. sentença recorrida. O autor lhe atribui responsabilidade pelos danos materiais e morais suportados, sendo parte legítima para figurar no polo passivo como já decidido pelo MM Juízo *a quo*. Logo, à modificação do específico capítulo da sentença, a parte deveria ter interposto recurso próprio.

Afasto a alegação de necessidade de anulação da sentença e retorno à fase de produção de provas, no caso, perícia para se aferir a autenticidade das transações e do acionamento da medida de segurança (bloqueio e análise de risco) após o golpe, regularidade das aberturas das contas bancárias, logs e registros eletrônicos, porquanto o autor conversou com pessoa por *WhatsApp*, no qual foi enviado um *link* de acesso para liberação de crédito, sendo que o autor efetuou todos os procedimentos sem qualquer cautela de conferir a autenticidade da origem das mensagens.

Ademais, genéricas as alegações de fraude, sendo que



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

os elementos constantes dos autos eram suficientes para a solução da lide.

No mais, o Código de Processo Civil adota a teoria do livre convencimento motivado ou da persuasão racional do juiz, tendo o julgador a liberdade à análise dos elementos de convicção contidos nos autos e concluir se são suficientes, ou não, para embasar seu convencimento, e, por consequência, afastar as provas que considerar desnecessárias à solução da controvérsia. Assim dispõem as normas insertas nos arts. 370 e 371 do Código de Processo Civil, *in verbis*:

“Art. 370. Caberá ao juiz, de ofício ou a requerimento da parte, determinar as provas necessárias ao julgamento do mérito.

Parágrafo único. O juiz indeferirá, em decisão fundamentada, as diligências inúteis ou meramente protelatórias.

Art. 371. O juiz apreciará a prova constante dos autos, independentemente do sujeito que a tiver promovido, e indicará na decisão as razões da formação de seu convencimento.”.

Já decidiu o Colendo Superior Tribunal de Justiça que *“tendo o magistrado elementos suficientes para o esclarecimento da questão, fica o mesmo autorizado a dispensar a produção de quaisquer outras provas, ainda que já tenha saneado o processo, podendo julgar antecipadamente a lide, sem que isso configure cerceamento de defesa”* (STJ, REsp 57.861/GO, rel. Min. Anselmo Santiago, 6ª T., j. 17.02.1998).

No mérito, o recurso não comporta provimento, sempre respeitadas as razões de fato e direito nele lançadas.

O autor objetiva a reparação de danos morais e materiais, alegando ter recebido ligação telefônica de suposto funcionário do Mercado Pago oferecendo um crédito pré-aprovado no valor de R\$ 4.500,00, que, para liberação, seria necessário seguir determinados procedimentos. Afirma que acreditou se tratar de procedimento legítimo e, seguindo as orientações, efetuou três PIX nos valores de R\$ 1.309,00, R\$ 275,00 e R\$ 800,00, totalizando R\$ 2.384,00. Afirma que não recebeu o crédito e percebeu que havia sido vítima de um golpe.

A atividade bancária está sujeita ao regime jurídico do Código de Defesa do Consumidor, pois os bancos exercem atividade comercial figurando como fornecedores por expressa disposição do artigo 3º, "caput", da Lei nº

8.078/90, ideia explicitada no § 2º, do mesmo artigo. Neste sentido, a súmula 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, *in verbis*:

“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Nesse contexto, incumbia aos réus comprovarem a inocorrência de falha do serviço, inexistindo fortuito interno a ensejar a sua responsabilização, o que fizeram, se desincumbindo de seu ônus de provar os fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito do autor, nos termos do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil.

Embora os réus sustentem a excludente de culpa exclusiva da vítima, a matéria exige uma análise mais aprofundada que harmonize a responsabilidade objetiva da instituição financeira com a eventual participação do consumidor no evento danoso.

É firme o entendimento do Colendo Superior Tribunal de Justiça, consolidado na Súmula 479, de que *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”*. As instituições financeiras respondem, também, em decorrência da aplicação da teoria do risco da atividade, conforme artigo 927, parágrafo único, do Código Civil.

Cumprido destacar, conforme assinalam doutrina e jurisprudência, a relevante distinção existente entre fortuito interno e fortuito externo, imprescindível à adequada qualificação da responsabilidade no âmbito das operações bancárias.

Conforme ensina Sérgio Cavalieri Filho, citado por Miguel Neto, *in verbis*:

“Fortuito interno é fato imprevisível e inevitável, ligado à organização da empresa, ao risco da atividade desenvolvida. No caso do transportador, por exemplo, o incêndio do veículo, o mal súbito do motorista. O fortuito externo reveste-se das mesmas características de inevitabilidade e imprevisibilidade, mas não guarda nenhuma ligação com a atividade. É fato estranho à empresa – e, como visto, identifica-se com a força maior.” [NETO, Miguel. Responsabilidade Civil dos Hospitais. São Paulo: Revista dos Tribunais,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

2022].

A jurisprudência aplica essa distinção para delimitar a responsabilidade civil das instituições financeiras.

O fortuito interno é reconhecido nas situações em que a fraude, ainda que praticada por terceiro, decorre da exploração de vulnerabilidade inerente aos sistemas bancários, inserindo-se no risco próprio da atividade empresarial. Nesses casos, a falha dos mecanismos de segurança — que permite a atuação do fraudador — evidencia a natureza interna do evento, atraindo a responsabilidade objetiva da instituição.

Essa compreensão tem sido reiteradamente aplicada por este Egrégio Tribunal de Justiça, como se observa nos seguintes precedentes, *in verbis*:

“As instituições financeiras respondem objetivamente por danos causados por fraudes praticadas por terceiros, configurando fortuito interno.” (TJSP; Apelação Cível 1000467-69.2024.8.26.0341; Relator (a): Spencer Almeida Ferreira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Maracá - Vara Única; Data do Julgamento: 28/11/2024; Data de Registro: 28/11/2024).

“Responsabilidade objetiva do fornecedor em reparar o prejuízo por fraude bancária, que resultou em transferências de valores via PIX – Inobservância do dever da instituição bancária em implementar mecanismos que obstem movimentações suspeitas (...) Fortuito interno em relação a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias – Súmula 479, STJ” (TJSP; Apelação Cível 1026686-96.2023.8.26.0554; Relator (a): Alexandre Coelho; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Santo André - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2024; Data de Registro: 30/09/2024).

Em contrapartida, o fortuito externo configura-se quando o evento danoso é completamente estranho à atividade bancária, revelando-se imprevisível e inevitável, sem qualquer relação com os riscos inerentes aos serviços prestados. Nessa hipótese, o fato rompe o nexo de causalidade afastando-se, por consequência, a responsabilidade do fornecedor.

O Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo reconhece

essa excludente em situações específicas, como no seguinte precedente, *in verbis*:

“DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. TRANSFERÊNCIA VIA PIX. GOLPE DO FALSO ADVOGADO. FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR E DE TERCEIRO. INAPLICABILIDADE DA SÚMULA 479 DO STJ. RESPONSABILIDADE DO BANCO AFASTADA. RECURSO DESPROVIDO. I. Caso em exame I. Apelação cível interposta pelo autor contra sentença que julgou improcedentes os pedidos formulados. O autor sustenta que foi vítima de fraude ao realizar transferência via PIX, por ter sido vítima do golpe do falso advogado, e atribui ao Banco a responsabilidade pelos danos materiais e morais decorrentes. II. Questão em discussão A questão em discussão consiste em definir se a instituição financeira responde objetivamente pelos danos sofridos pelo consumidor em razão de fraude perpetrada por terceiro mediante transferência PIX para terceiro, alegando falha na prestação do serviço bancário. III. Razões de decidir A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, conforme o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e a Súmula 479 do STJ, mas depende da comprovação de nexo causal entre o dano e a falha na prestação do serviço. O golpe decorreu de estelionato praticado por terceiro, convencendo o autor a transferir valores via PIX em benefício de terceiros, constituindo fortuito externo alheio à atividade bancária. A transferência foi voluntariamente realizada pelo autor, mediante uso de senha e autenticação, sem qualquer falha de segurança ou anormalidade no sistema bancário, inexistindo culpa ou omissão do banco. Configurada culpa exclusiva da vítima e do terceiro estelionatário, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC, afasta-se a responsabilidade da instituição financeira. A Súmula 479 do STJ não se aplica, pois o caso não trata de fortuito interno, mas de evento totalmente desvinculado da atividade bancária. Inexistindo ato ilícito imputável ao Banco, não há que se falar em indenização por danos morais ou materiais. IV. Dispositivo e tese Recurso desprovido. Tese de julgamento: "1. A instituição financeira não responde por fraude praticada por terceiro quando inexistente falha na prestação do serviço e configurado fortuito externo. 2. A transferência voluntária via PIX, autorizada pelo consumidor mediante senha e autenticação, afasta o nexo causal com a atividade bancária. 3. A culpa exclusiva da

vítima e do estelionatário exclui a responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC. 4. A Súmula 479 do STJ aplica-se apenas a hipóteses de fortuito interno, não incidindo quando o evento é estranho à atividade bancária." Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, XXXII; CDC, art. 14, § 3º, II; CC, arts. 389, parágrafo único, e 406, § 1º; CPC, arts. 85, §§ 2º, 11 e 98, §§ 2º e 3º. Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível 1000475-72.2025.8.26.0030, Rel. Ricardo Pereira Junior, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2), j. 29/10/2025; TJSP, Apelação Cível 1006966-95.2025.8.26.0127, Rel. Alexandre Coelho, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2), j. 24/10/2025; TJSP, Apelação Cível 1184102-97.2024.8.26.0100, Rel. Rui Porto Dias, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2), j. 20/10/2025.” (TJSP; Apelação Cível 1014976-70.2025.8.26.0405; Relator (a): Ricardo Hoffmann; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Osasco - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/12/2025; Data de Registro: 04/12/2025).

Portanto, o reconhecimento da responsabilidade civil das instituições financeiras nas hipóteses de fraudes bancárias depende da análise de cada caso concreto, bem como da verificação da modalidade específica de fortuito ocorrida. Em caso de fortuito externo isolado, não há responsabilidade; já na hipótese de fortuito interno, caracteriza-se a responsabilidade civil. Por fim, quando presentes tanto o fortuito externo quanto o interno, caracteriza-se a responsabilidade por culpa concorrente a depender da análise da conduta do consumidor.

No caso desta ação encontra-se caracterizado somente o fortuito externo caracterizado pelo descuido do autor, que, ao receber ligação de número desconhecido, acreditou que falava com funcionário do Mercado Pago sem adotar outras cautelas à confirmação da informação, tendo sido levado pelo criminoso a fazer três transferências via PIX nos valores de R\$ 1.309,00, R\$ 275,00 e R\$ 800,00, totalizando R\$ 2.384,00, culminando no sucesso da empreitada criminosa.

O documento de fls. 27/33 demonstra que o autor conversou com pessoa por *WhatsApp*, no qual foi enviado um *link* de acesso para

liberação de crédito, sendo que efetuou todos os procedimentos sem qualquer cautela de conferir a autenticidade da origem das mensagens, no dia 14 de fevereiro de 2025 efetuou as três transferências via PIX questionadas, tendo por destinatários Ferrary Shop Eletrônicos Ltda., Pagfacil Meios de Pagamentos Ltda. e MCR T3 Investimento Ltda. (fls. 34/39). Após perceber que tinha sido vítima de golpe, efetuou boletim de ocorrência (fls. 41/42).

Ademais, como bem mencionado pelo Juízo *a quo* na r. sentença recorrida, *in verbis*:

“Ora, o autor foi vítima de fraude praticada por terceiros, sendo que em nenhum momento se preocupou em confirmar as informações, simplesmente acessou link enviado por mensagem e transferiu os valores para pessoas estranhas em decorrência de pedido feito por um número de telefone desconhecido, de modo que fez as transferências por livre vontade e por sua própria desídia em não verificar a veracidade das informações. As transações não foram efetuadas em ambiente bancário ou em estabelecimentos das requeridas.”

É dever da instituição financeira prover a segurança e serviços adequados a seus clientes, tais como evitar ou minimizar desfalques aos seus consumidores em razão de fraudes perpetradas por terceiros, verificando o perfil de transações do correntista.

Dessa forma, não houve falha de segurança e prestação defeituosa de serviços, motivo pelo qual os réus não respondem objetivamente pela reparação dos danos causados, por aplicação da excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Por fim, com o reconhecimento da inexistência de responsabilidade objetiva, não há dano material indenizável.

Destarte, o não provimento do recurso é medida de rigor.

Em face do decidido, majoro os honorários advocatícios devidos pelo autor para 20% sobre o valor atualizado da causa, considerando o trabalho adicional em grau recursal, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, devendo ser observado o disposto no artigo 98, § 3º, do mesmo Código.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por derradeiro, buscando dar efetividade aos princípios da celeridade, economia e razoável duração do processo, e, na tentativa de evitar uma já costumeira oposição indiscriminada de embargos declaratórios (acarretando, eventualmente, a multa prevista no artigo 1.026, § 2º, parágrafo único, do CPC), ficam registradas as seguintes observações: (1) quanto ao prequestionamento, têm-se por expressamente ventilados neste grau de jurisdição todos os dispositivos constitucionais e legais citados na apelação e nas contrarrazões, não sendo preciso transcrevê-los um a um, nem mencionar cada artigo por sua identificação numeral; e (2) a função do julgador é decidir a lide e apontar direta e objetivamente os fundamentos que, para tal, lhe foram suficientes, não havendo necessidade de apreciar todos os argumentos deduzidos pelas partes, ao contrário do que sucede com os peritos judiciais, que respondem individualmente aos quesitos ofertados nos autos. Sobre o tema, conferir na jurisprudência: STF, 1ª Turma, Emb. Decl. no Ag.Reg. no Recurso Extraordinário com Agravo nº 739.369/SC, rel. min. Luiz Fux, j. 5/11/2013; STF, 2ª Turma, Ag. Reg. no Recurso Extraordinário nº 724.151/MS, rel. min. Cármen Lúcia, j. 15/10/2013; STJ, 2ª Turma, AgRg no Agravo em Recurso Especial nº 383.837/RS, rel. min. Humberto Martins, j. 17/10/2013; e STJ, 3ª Turma, AgRg no Agravo em Recurso Especial nº 354.527/RJ, rel. min. Sidnei

Ante o exposto, voto por **negar provimento ao recurso.**

DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS

Relator