



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000060311

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007927-86.2024.8.26.0348, da Comarca de Mauá, em que é apelante MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA, são apelados PRIMULLA ABC COMÉRCIO DE EMBALAGENS LTDA - ME e KENIA CARVALHO ABREU TORRES.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 37ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PEDRO KODAMA (Presidente) E JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO.

São Paulo, 6 de fevereiro de 2026.

SERGIO DA COSTA LEITE
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação n.º 1007927-86.2024.8.26.0348

Apelante: MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA.

Apelados: PRIMULLA ABC COMÉRCIO DE EMBALAGENS LTDA - ME e KENIA CARVALHO ABREU TORRES

Origem: Comarca de Mauá – 1ª Vara Cível

Juiz de 1ª instância: Anderson Fabrício da Cruz

Voto n.º 3581

APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer, cumulada com a reparação de danos materiais e morais. Contrato de conta corrente. Impugnação a transações realizadas. Autores que foram vítimas de golpe ao clicarem em link para a suposta atualização de segurança do aplicativo da ré. Fornecimento, a seguir, de código verificação. Concretização de requisição de antecipação de pagamento, seguida de duas transferências via PIX, no valor de R\$ 8.518,70. R. sentença de procedência. Insurgência do réu.

Responsabilidade civil do réu pela fraude perpetrada e pelo bloqueio da conta dos autores. Não verificação. Ausência de nexo causal entre o dano sofrido pelos requerentes e os serviços prestados pelo réu. Golpe praticado por terceiro, não havendo mínimo indício de contato por parte de preposto do réu antes e durante a sua prática com os autores. Requerentes que seguiram todos os comandos passados pelo fraudador, fornecendo inclusive o código de verificação de segurança, ensejando a prática do crime. Concretização de duas transações correlacionadas, motivo pelo qual não se justificava maior cautela na liberação pelo réu. Fortuito externo que não pode ser caracterizado como risco da atividade. Culpa exclusiva de terceiro e do consumidor, excludente de responsabilidade da instituição financeira. Bloqueio da conta dos autores, ademais, que foi solicitado pelo próprio correntista após a constatação da fraude, tendo a sua manutenção ocorrido por motivos de segurança dela decorrente. Ausência de fundamento para a responsabilização do réu por qualquer dano material ou moral sofrido pelos autores.

R. sentença reformada. Recurso provido para julgar improcedente a ação, modificados os ônus da sucumbência.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA.** nos autos da ação de obrigação de fazer, cumulada com a reparação de danos materiais e morais que foi promovida por **PRIMULLA ABC COMÉRCIO DE EMBALAGENS LTDA - ME** e **KENIA CARVALHO ABREU TORRES.**

Adotado o relatório da r. sentença de folhas 445/453, a pretensão restou acolhida, a contar o dispositivo com a seguinte redação:

“Ante o exposto, com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, JULGO PROCEDENTE o pedido para:

a) Determinar o desbloqueio da conta nº 86759992633 mantida junto ao réu, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, sob pena de multa diária de R\$ 500,00 (quinhentos reais);

b) Condenar o réu ao pagamento de R\$8.704,81 (oito mil, setecentos e quatro reais e oitenta e um centavos) a título de danos materiais, com correção monetária desde o evento danoso e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês desde a citação;

c) Condenar o réu ao pagamento de R\$10.000,00 (dez mil reais) a título de danos morais, com correção monetária desde esta data e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês desde a citação.

A partir de 30.08.2024, os juros moratórios devem corresponder à Taxa Selic, deduzido o índice de atualização monetária (IPCA), nos termos dos artigos 389, parágrafo único e 406, §1º, do Código Civil. Caso a taxa legal apresente resultado negativo, este será considerado igual a 0 (zero) para efeito de cálculo dos juros no período de referência (artigo 406, §2º, do Código Civil).

A condenação deverá ser corrigida monetariamente pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo, atualizada de acordo com as alterações do Código Civil promovidas pela Lei n.º 14.905/24, disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/PrimeiraInstancia/CalculosJudiciais/Comunicado?codigoComunicado=339>

Por força da sucumbência, condeno o réu ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação atualizado.”.

Apela o réu, a aduzir, em síntese, a culpa exclusiva da vítima pelo golpe sofrido, não havendo responsabilidade a ser imputada a ele. O bloqueio da conta dos autores foi legítimo. Inexistem danos morais a serem indenizados (fls. 456/469).

As contrarrazões foram apresentadas às folhas 475/481, pugnando os recorridos, de forma resumida, pela manutenção da r. sentença em seus exatos termos.

É O RELATÓRIO.

O recurso interposto preenche os requisitos necessários ao seu



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

conhecimento, uma vez que é tempestivo e foi devidamente preparado.

Aponta a parte ré que não teve qualquer participação na situação vivenciada pelos autores, inexistindo ato ilícito e responsabilidade.

Neste passo, a irresignação manifestada merece acolhida, uma vez que não é possível reconhecer a responsabilidade do réu pela infeliz experiência enfrentada pelos autores.

A hipótese presente envolve o denominado “golpe da falsa atualização”, através do qual criminosos realizam contato e/ou enviam mensagens aleatórias a portadores de telefones móveis, indicando que seria necessária uma atualização de segurança no aplicativo bancário.

Os clientes são, assim, induzidos a adotarem supostas cautelas, sendo que findam por fornecer dados pessoais e a oportunizar o acesso às suas contas, realizando os fraudadores, então, as transações desejadas.

Trata-se de procedimento conhecido como “phishing”, em que os criminosos se passam por entidade confiável para a obtenção de informações confidenciais dos clientes de instituições bancárias, como números de conta, senhas, números de cartões de crédito, dentre outras.

Esta, exatamente, a situação dos autos.

Inexiste, diga-se desde logo, qualquer indício de contato realizado com os autores por preposto do réu, seja antes ou durante a prática do golpe.

Veja-se que os autores, ao providenciarem a elaboração do boletim de ocorrência de folhas 49/50, esclareceram:

“Estava trabalhando no banco Mercado Pago e a tela do computador travou com a mensagem "ATUALIZAÇÃO DO MÓDULO DE SEGURANÇA", em seguida pediu o código de verificação gerado no Google Authenticator e informei o código. Depois vi que saíram alguns valores da minha conta. Pix feito para Camila Monteiro dos Santos Sousa para PAGSEGURO INTERNET S.A no valor de R\$ 3.421,11 às 9h18 e outro valor de R\$ 4.985,55 às 9h16 para a mesma conta de Camila Monteiro dos Santos Sousa e uma antecipação para no valor de R\$ 8.220,55.”

Na petição inicial, em complemento, os requerentes admitiram que também seguiram instruções do fraudador:

“Ocorre, todavia, que efetuado todo o procedimento de atualização solicitado, inclusive com a digitação do código de verificação, a correquerente não mais conseguiu acessar sua conta, pois o procedimento efetuado travou sua comunicação com a página/plataforma da requerida.”

Através justamente de tais procedimentos, que os autores preferiram, por motivos óbvios, não pormenorizar, incluindo o envio de código de verificação, foi possível a prática do golpe.

Mas qualquer cidadão médio que se utiliza de serviços bancários pela



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

internet, sem maior dificuldade alcança todos os passos que foram realizados, ainda que os autores não tenham fornecido todos os detalhes.

Os autores não confirmaram diretamente em seu aplicativo bancário se havia alguma informação a respeito de atualização de segurança e tampouco tomaram a iniciativa de realizar pessoalmente o contato com o setor de relacionamento da instituição financeira, admitindo sem maior cautela que a mensagem era oriunda de lá.

Nada de concreto, em absoluto, há a indicar tenha sido o réu o responsável pela fragilização de quaisquer informações pessoais dos requerentes, muito pelo contrário.

Assim, não há como deixar de reconhecer que a ausência de maiores cautelas por parte dos autores foi de enorme importância para a concretização do crime, já que, mesmo com a notícia de tantos crimes cibernéticos que vêm sendo praticados há anos, sem qualquer cautela clicaram em link suspeito e enviaram o código de segurança recebido.

É notório, repita-se, que os autores agiram com negligência, especialmente considerando a existência, atualmente, de inúmeros avisos de segurança comumente veiculados pelas instituições financeiras no que tange a mensagens e links falsos, em razão do alto volume de golpes financeiros perpetrados.

Faltou aos autores o devido cuidado na análise da situação, sendo que eles mesmos é que acabaram, por seguirem as orientações contidas no link falso e fornecerem códigos solicitados, por ensejar a concretização do golpe.

Indiscutível a responsabilidade dos autores, cabe a análise acerca de eventual corresponsabilidade do réu.

A resposta, contudo, aqui é negativa, diante das especificidades do caso concreto.

Foram realizadas três únicas transações, que são, inclusive, correlacionadas: o pedido de adiantamento de recebimento de pagamento, seguido de duas transferências via PIX, operações comumente realizadas pelos correntistas em sequência, para, por exemplo, a quitação de dívidas.

Deste modo, não havia motivo para eventual bloqueio por parte do réu.

Na realidade qualquer correntista que esteja realizando uma transação regular e a veja bloqueada, certamente ficará insatisfeito com a instituição financeira, acusando-a, inclusive, de não permitir a livre utilização de seus próprios recursos.

O bloqueio de transações coerentes entre si, por tal fundamento, aliás, confronta toda a facilidade de utilização ofertada através dos bancos eletrônicos, que muitas vezes é o fundamento de escolha por parte do cliente.

Inexistia, assim, fundamento para o réu bloquear as transações.

A hipótese, pois, sequer é de culpa concorrente.

Em suma, apesar de desagradável a situação enfrentada pelos autores, o prejuízo gerado decorreu de responsabilidade única e exclusivamente sua, ao não adotarem cautelas mínimas de segurança.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Aplica-se, portanto, o artigo 14, parágrafo 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, tratando-se de prejuízos imputáveis à responsabilidade exclusiva dos autores e do fraudador:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

(...)

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

(...)

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Também assiste razão ao réu quanto à inexistência de irregularidade na realização do bloqueio da conta dos autores.

Isso porque referido bloqueio foi solicitado pelo próprio correntista após a constatação da fraude, conforme admitido pelos requerentes à folha 04 e informado pelo réu no e-mail de folha 131.

Constatada a movimentação suspeita na conta, foi ela suspensa temporariamente por motivos de segurança, consubstanciada na autonomia decorrente da liberdade contratual.

Não se verifica, pois, a prática de qualquer arbitrariedade pelo réu, caracterizando-se a sua conduta como exercício regular de direito.

Não há que se falar, assim, em danos morais a serem indenizados em razão de tal providência.

Provido o recurso e invertido o resultado do julgamento, arcarão os autores com o pagamento das custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios, arbitrados no equivalente a 10% (dez por cento) do valor atribuído à causa, a ser corrigido monetariamente pelos índices de atualização deste Tribunal de Justiça, desde o ajuizamento, bem como acrescido de juros de mora, desde o trânsito em julgado da presente, computados nos termos do artigo 406, parágrafo 1º, do Código Civil.

Ante o exposto, pelo meu voto, **dá-se provimento** ao recurso para **julgar improcedente** a ação, invertidos os ônus da sucumbência.

SÉRGIO DA COSTA LEITE

Relator

(Assinatura Eletrônica)