



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000134125

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009161-77.2024.8.26.0292, da Comarca de Jacareí, em que é apelante MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA, é apelada ALICE ALBINO DOS REIS (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª 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 CARLOS ABRÃO (Presidente) E LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL.

São Paulo, 25 de fevereiro de 2026.

THIAGO DE SIQUEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



VOTO Nº 63.292
APELAÇÃO Nº 1009161-77.2024.8.26.0292
COMARCA DE JACAREÍ
APTE.: MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA.
APDA.: ALICE ALBINO DOS REIS

Apelação - Ação declaratória de inexistência de negócio jurídico cumulada com indenização por danos morais – Procedência parcial – Insurgência apenas do corréu Mercadopago - Arguição de preliminares de indeferimento da inicial e ilegitimidade passiva do apelante afastada - Transações realizadas por falsários após a demandante ter apresentado seu documento de identidade e cartão bancário do 1º corréu a supostos prepostos da SAAE, que, após a realização de vistoria, argumentaram que a demandante havia pago montante a maior em sua conta de água - Realização de operações fraudulentas após este fato – Falha na prestação de serviços e do dever de segurança evidenciada – Responsabilidade do apelante que é de caráter objetivo e que se evidencia no caso, uma vez que não provou as excludentes previstas no art. 14, § 3º, de referido Código, conforme se lhe impunha - Aplicabilidade da Teoria do risco da atividade – Necessidade do retorno “status quo ante” que deve ser mantida – Recurso improvido.

A r. sentença (fls. 360/365) proferida pelo douto Magistrado Matheus Amstalden Valarini, cujo relatório se adota, julgou parcialmente procedente a presente ação declaratória de inexistência de negócio jurídico cumulada com indenização por danos morais ajuizada por ALICE ALBINO DOS REIS contra MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA. e outro, para: 1) *declarar a inexistência dos negócios referidos na inicial – contratos de renovação de empréstimo nº 000807599034 e 000807599035, e contratos de cartão de crédito nº 6607024 e 6607024 – , firmados com o Banco Mercantil do Brasil S/A, isentando a autora do adimplemento das prestações correspondentes e determinando o restabelecimento dos pactos de crédito renovados e a restauração da conta dela à situação anterior a todos os atos ilícitos praticados em 30.04.2024; 2) declarar a inexistência do contrato de abertura de conta firmado com a MercadoPago Instituição de Pagamento Ltda., determinando a sua*

desativação e exonerando a requerente de todas as obrigações correspondentes; 3) condenar o Banco Mercantil do Brasil S/A a restituir à autora os valores pagos, com atualização monetária pelo IPCA a partir dos desembolsos e juros de mora correspondentes à taxa Selic líquida (deduzido o IPCA), a contar da citação, autorizada a compensação com o montante que foi creditado na conta e não remetido a terceiros através das transferências fraudulentas.

Irresignado, apela o MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA., aduzindo preliminares de indeferimento da inicial por ausência de documentação idônea para o ajuizamento da ação, e de ilegitimidade passiva, diante da ausência de qualquer conduta do apelante que tenha viabilizado o golpe sofrido pela autora. No mérito, defende que as transações impugnadas pela autora foram decorrentes de sua culpa exclusiva. Argumenta que não há nexo de causalidade, entre a conduta da ré e o dano experimentado pela demandante, qualquer ato ilícito praticado pelo apelante ou falha na prestação de seus serviços a ensejar a indenização pleiteada. Postula, por isso, a reforma da r. sentença (fls. 369/381).

Não houve apresentação de contrarrazões (fl. 390).

Recurso tempestivo, processado e recebido no duplo efeito.

É o relatório.

Como bem relatado na r. sentença, a parte autora narra “*em síntese que: é correntista do segundo requerido, por meio do qual recebe seu benefício previdenciário; em 30.04.2024 atendeu em sua residência dois indivíduos que se apresentaram como funcionários do SAAE e, induzindo-a em erro, entraram e fizeram uma rápida vistoria, bem como solicitaram seu CPF; eles disseram que havia pagado valor a maior pelo serviço e a empresa lhe restituiria R\$ 50,00; a pedido deles, entregou seu cartão com dados bancários; verificou posteriormente que os agentes realizaram várias transações bancárias e criaram uma conta em seu nome junto à primeira ré; foram efetuadas duas renovações de empréstimo e dois empréstimos com uso de cartão consignado, nos valores de R\$ 29.499,97, R\$ 4.022,42 e R\$ 630,00; liberaram-se quantias para quitar débitos anteriores e outras cifras*

foram creditadas em sua conta, totalizando R\$ 14.914,27; esse numerário foi utilizado para várias transferências, pagamentos e saques; tentou reaver os montantes junto aos requeridos, mas não teve êxito. Postulou a autora, ao final, a declaração de inexistência dos negócios jurídicos, o cancelamento da conta aberta em seu nome e a indenização dos danos morais sofridos (R\$ 15.000,00).

Deferiram-se a gratuidade (fl. 48) e a tutela de urgência pleiteada (fls. 83-86).

O réu Banco Mercantil contestou (fls. 89-96), aduzindo basicamente que: não existe nexo causal entre sua conduta e os prejuízos; não houve falha na prestação de serviço; o fato resultou de culpa exclusiva da vítima e de terceiros; não tem o dever de indenizar; não ocorreram danos materiais e morais.

A ré MercadoPago também respondeu (fls. 217-2223), arguindo ilegitimidade passiva e apresentando basicamente os mesmos argumentos do corréu.

Seguiram-se réplica (fls. 268-273) e outras manifestações”.

O douto Magistrado houve bem, então, julgar parcialmente procedente a ação para declarar a inexistência dos negócios jurídicos impugnados na inicial, a restauração do *status quo ante* da situação da demandante na data de 30.04.2024, a restituição dos valores pagos pela autora, autorizada a compensação do montante creditado em sua conta.

Pois bem.

Inicialmente, afastam-se as preliminares arguidas pelo apelante.

No que tange à preliminar de indeferimento da inicial, por ausência de documentação idônea para o ajuizamento da ação, não assiste razão o apelante.

Isso porque, em que pese o apelante alegar que a autora não apresentou documentos que comprovem a responsabilidade do réu, verifica-se que tal argumento se confunde com o mérito e com

ele será analisado.

Em relação à ilegitimidade passiva, deve ser reconhecida no caso vertente a legitimidade dessa instituição financeira para figurar no polo passivo da presente ação, com base na teoria da asserção, conforme admitida pela jurisprudência do E. Superior Tribunal de Justiça, e também por ter sido apontado pela autora como responsável pela prestação de serviços, bem como por incidir, no caso, o Código de Defesa do Consumidor, sendo certo que referido corréu participou da cadeia de prestação de serviços que foi utilizada pela demandante, vindo esta a sofrer o golpe aqui versado, devido a falha na prestação dos serviços do apelante que permitiu que estelionatários realizassem as transações impugnadas pela autora, sem o seu consentimento.

Sobre a legitimidade passiva, em casos semelhantes ao presente, assim tem decidido este E. Tribunal de Justiça:

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. DECLARATÓRIA. INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. TUTELA DE URGÊNCIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL. PROCEDÊNCIA PARCIAL. I. CASO EM EXAME. 1. Ação ajuizada em razão do golpe da "falsa central", sendo imputada falha, ao corréu Bradesco, por permitir que os fraudadores tivessem acesso à conta do autor, enquanto, aos outros 3 (três) corréus (Santander, MercadoPago e Pagseguro), foi imputada falha por negligência na abertura das respectivas contas usadas pelos fraudadores. Sobreveio a r. sentença impugnada que: a) em relação ao corréu Bradesco declarou a nulidade do contrato fraudado e reconheceu a quitação da indenização pelo dano moral; b) quanto aos demais corréus julgou o processo extinto o processo, sem resolução de mérito. Apelaram o autor e o corréu Bradesco. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO. 2. O apelo do Banco BRADESCO alega: a) omissão da sentença quanto ao pedido de homologação do acordo entabulado com a autora; b) má-fé da autora. 3. O apelo do autor pede a legitimidade passiva das corrés MERCADO PAGO e PAGSEGURO e responsabilização pela negligência na abertura das contas dos fraudadores. III. RAZÕES DE DECIDIR. 4. RECUSA EM HOMOLOGAR TRANSAÇÃO. Afastada. A transação foi entabulada pelas partes e, inclusive, ratificada pelo autor em suas contrarrazões, inexistindo fundamento válido para a recusa de sua homologação. Afastada a alegação de má-fé do autor, pois, embora a retirada da

"negativação" de seu nome tenha ultrapassado alguns poucos dias, além do pactuado, não justifique a falta de homologação à transação (contra a vontade das partes), é fundamento suficiente para afastar a pretensa má-fé da manifestação do autor. Sentença reformada, neste capítulo, para homologar o acordo e conseqüentemente, afastar os ônus sucumbenciais impostos pela sentença. 5. ILEGITIMIDADE PASSIVA DAS CORRÉS MERCADO PAGO E PAGSEGURO. Afastada. Conduta imputada às instituições destinatárias (negligência na abertura das contas usadas para a fraude), que materializa a legitimidade passiva delas. 6. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DAS CORRÉS MERCADO PAGO E PAGSEGURO. Reconhecida. Instituições que não comprovaram haver adotado as regras mínimas para abertura das contas bancárias utilizadas para fraude, deixando de atender às determinações do Banco Central (Resolução 4.753/2019). Porém, para efeito de valoração do dano moral, deve ser ponderado que a conduta do autor também contribuiu para o sucesso da fraude, pois passou as informações para o golpista (materializando culpa concorrente), de modo que o valor do dano moral, que deveria ser arbitrado em R\$10.000,00, ficará reduzido em 50% (R\$5.000,00), conforme determina o art. 945, do CC/02. IV. DISPOSITIVO. 7. Recurso do Banco provido em parte. Recurso do autor provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1007573-48.2024.8.26.0320; Relator (a): Luís H. B. Franzé; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Limeira - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/10/2025; Data de Registro: 31/10/2025).

Ficam afastadas, portanto, estas preliminares arguidas pelo apelante.

No mais, cumpre destacar, inicialmente, que deve ser aplicado na hipótese vertente o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, o qual prevê que o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, acrescentando o parágrafo 1º que: “O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: I – o modo de seu fornecimento; II – o resultado e os riscos que razoavelmente dele se espera; III – a época em que foi fornecido”.

Citado artigo consagra, portanto, a

responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços e, por conseguinte, a culpa presumida deste, a qual somente poderá ser eximida, consoante acrescenta o respectivo parágrafo 3º, se o fornecedor provar: I – que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II – a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

O artigo 6º, inc. VIII, de referido Código, prevê, por sua vez, como um dos direitos básicos do consumidor, “a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências”.

No caso vertente, além de ser evidente a hipossuficiência da demandante, é de se verificar que a verossimilhança de suas alegações também configura-se no presente caso, tendo em vista que, além de ter registrado a ocorrência em delegacia (fls. 38/40), é de se notar que, em face do que foi relatado pela autora, não há como deixar de reconhecer que as operações impugnadas não foram por ela realizadas, por ter sido vítima de falsários que se passaram por prepostos do SAAE, que lhe aplicaram golpe para obtenção de seus dados pessoais, violando seus dados bancários sigilosos.

Nesta hipótese, caberia ao corréu, a fim de elidir a sua responsabilidade no caso vertente, o ônus de provar que essas operações impugnadas pela demandante teriam sido feitas regularmente, sem que houvesse falha alguma de sua parte, ou que não poderiam ser decorrentes de prática fraudulenta, mas neste sentido não apresentou e nem produziu prova alguma.

Portanto, a simples assertiva de que a realização dessa operação decorreu da culpa exclusiva de terceiros não é suficiente para demonstrar a inexistência de falha na operação aqui questionada, bem como para evidenciar que teria havido culpa exclusiva ou concorrente da autora pela sua ocorrência.

Note-se, ademais, que a possibilidade de ocorrer falha na realização de operações bancárias, com a prática de golpes, é conhecida, tal como se dá, por exemplo, nos casos do “golpe do motoboy”, conforme tem sido noticiado pela imprensa em geral. Referido golpe assemelha-se ao que ora se discute, já que em ambos o correntista é induzido a erro pelos fraudadores com intuito de conseguir

obter informações sigilosas da vítima.

Impunha-se tanto ao corréu Banco Mercantil, onde a autora possui conta para recebimento de seu benefício previdenciário, como ao Mercadopago, por isso, demonstrar que em relação às operações em tela não poderia ter havido esta possibilidade de fraude. Como assim não fizeram, devem ser reconhecidas suas responsabilidades no caso vertente.

Diante do quadro narrado pela demandante, não há como deixar de reconhecer que a facilitação de abertura de conta por fraudadores no banco apelado para prática de atos ilícitos, foi fator crucial e decisivo para a realização e sucesso deste golpe praticado contra a autora, porquanto foi graças a abertura desta conta bancária que o golpista logrou êxito em realizar algumas das transações elencadas na inicial.

É forçoso reconhecer, portanto, a responsabilidade do corréu, ora apelante, no caso vertente, pelos prejuízos suportados pela autora, nos termos do art. 14 do CDC, bem como do art. 927, § único, do Código Civil, aplicável, também, no caso vertente e que também consagra a responsabilidade objetiva, com base na teoria do risco da atividade ou do risco profissional.

Neste sentido, são os precedentes deste ETJSP em casos análogos:

Declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais. Autor que fora vítima de golpe, culminando na celebração de dois empréstimos, um para pagamento em parcelas mensais e outro na forma de antecipação do 13º salário. Contratações não reconhecidas. Envio de "link" via SMS a título de alerta de segurança sobre tentativa frustrada de transferência via PIX, para cancelamento caso não reconhecida, além de mensagem via "WhatsApp", levando o autor a se dirigir a um caixa eletrônico para supostamente cancelar um empréstimo. Sentença de procedência. Manutenção. Fraude. Situações que podem ser denominadas de "golpe do SMS e do WhatsApp". Réu que estornou em parte as operações devolvendo alguns valores. Falha no serviço disponível ao consumidor. Vazamento de dados sigilosos, falsificação do ambiente de internet e uso de estrutura de caixa eletrônico. Insegurança. Culpa exclusiva do consumidor e de terceiro.

Descabimento. Teoria do risco. Fortuito interno. Não há culpa concorrente em responsabilidade objetiva. Danos morais. Configuração. Desgaste físico e mental. Necessidade de vir a Juízo para anulação dos contratos, suspensão dos descontos e restituição de valores. Risco a subsistência. Perturbação emocional, além de perda de tempo útil ou livre. Indenização fixada em R\$ 5.000,00. Razoabilidade. Valor que não pode ser insignificante em relação à capacidade econômica do ofensor, sob pena também de prejudicar o caráter pedagógico com viés de desestimular a reiteração do ilícito. Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1000865-65.2022.8.26.0024; Relator (a): Ramon Mateo Júnior; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Andradina - 2ª Vara; Data do Julgamento: 23/03/2023; Data de Registro: 23/03/2023)

APELAÇÃO -Ação de indenização por danos morais e materiais – Autor que acessou link de rede social do Facebook para obter empréstimo junto ao apelado – Direcionamento para WhatsApp – Tratativas com suposto representante do apelado que solicitou valor por meio de Pix para obtenção do empréstimo - Pagamento direcionado para terceira pessoa – Fraude evidente – Culpa exclusiva do autor - Falha na prestação de serviços do réu não verificada - Danos morais e materiais não configurados- Sentença de improcedência mantida – Recurso desprovido (TJSP; Apelação Cível 1000150-93.2022.8.26.0615; Relator (a): Irineu Fava; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Tanabi - 2ª Vara; Data do Julgamento: 01/12/2022; Data de Registro: 01/12/2022)

RESSARCIMENTO DE DANOS MATERIAIS. Saques fraudulentos da conta-corrente da autora, mediante ardil que convenceu seu preposto a implantar módulo de segurança falso para acesso ao internet banking. Defesa fundada na culpa exclusiva da vítima, eis que o preposto da autora divulgou a senha e posições do seu token para terceiros, violando procedimento maciçamente informado no ato de adesão ao produto, conforme gravação de ligação telefônica da autora ao réu após a constatação da fraude. Inocorrência. Apesar da imprudência da autora, houve também negligência do banco réu, que, ciente do modus operandi em constante evolução nesse tipo de fraude, não criou meios para evitá-la. Hipótese de culpa concorrente que não afasta a responsabilidade civil objetiva do banco por danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros (art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ), somente excluída em caso de culpa exclusiva do consumidor (art.

14, § 3º, II, do CDC). Dever de restituir integralmente o prejuízo financeiro suportado pela autora. Sentença mantida. Recurso não provido. (Apel. 1018852-56.2017.8.26.0003, Rel. Tasso Duarte de Melo, 12ª Câmara de Direito Privado, DJe 15/10/2019).

Ademais, já foi decidido pelo E. STJ, com repercussão geral da matéria:

“RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO.

1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno.

2. Recurso especial provido” (REsp 1199782 / PR – rel. Min. Luís Felipe Salomão – Segunda Seção - DJe 12/09/2011).

Este entendimento restou consagrado pela Súmula 479 de referida Corte Superior, assim enunciada: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias”.*

Caberá aos corréus, por isso, ressarcirem, solidariamente, a autora quanto a este dano material que sofreu, com a necessidade do retorno das partes ao *status quo ante*, nos termos consignados na r. sentença.

Conclui-se, portanto, que a irresignação do banco apelante não merece ser acolhida devendo ser mantida integralmente a r. sentença recorrida



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Considera-se prequestionada toda a matéria ventilada neste recurso, sendo dispensável a indicação expressa de artigos de lei e, conseqüentemente, desnecessária a interposição de embargos de declaração com essa exclusiva finalidade. Outrossim, ficam as partes advertidas em relação à interposição de recurso infundado ou meramente protelatório, sob pena de multa, nos termos do art. 1026, parágrafo 2º do CPC.

Majora-se, ainda, a verba honorária para 15% do valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, parágrafo 11, do CPC, em desfavor do apelante.

Ante o exposto, voto para negar provimento ao recurso.

Thiago de Siqueira
Relator