



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000247406

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1176823-94.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA, é apelada/apelante PRÍMOLA ALMEIDA DE GUIMARÃES (JUSTIÇA GRATUITA) e Apelado NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 37ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso da autora e deram provimento ao recurso da ré Mercadopago.com. 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, 20 de março de 2026.

SERGIO DA COSTA LEITE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1176823-94.2023-8.26.0100

Apelante/Apelado: MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA (Corréu) e PRIMOLA VIRGINIA ALMEIDA DE GUIMARÃES (autora)

Interessado/Corréu: NU PAGAMENTOS S/A (NUBANK)

Origem: 7ª Vara Cível do Foro Central Cível da Comarca de São Paulo

Juiz: Dr. Ricardo Augusto Ramos

Voto nº 4.102

APELAÇÃO. Ação de reparação de danos materiais e morais. Golpe da falsa central telefônica. Autora induzida por terceiros a efetuar o pagamento de boleto no valor de R\$ 9.400,00. R. sentença de parcial procedência, a restar acolhido o pleito de ressarcimento do valor despendido. Recursos da ré emissora do boleto e da autora.

Legitimidade passiva. Configuração. Aplicação do princípio da asserção. A legitimidade é constatada em conformidade com a narração fática constante da inicial, e não com os termos da contestação ou do recurso. Existência ou não de responsabilidade que se refere ao mérito da causa, ensejando a procedência ou não. Indicando a autora que se configurou falha na prestação de serviços, sendo o réu responsável pelos prejuízos enfrentados, a legitimidade passiva é inafastável.

Responsabilidade civil do réu apelante. Não verificação. Mera emissora do boleto pago. Inviabilidade de se falar em falha na prestação de serviços. Ausência de obrigação de conferência acerca da existência e regularidade da relação jurídica que teria ensejado tal emissão, cabendo ao suposto devedor, isso sim, verificar a pertinência ou não da cobrança realizada através dele. Ausência de nexo causal entre o dano sofrido pela parte autora e os serviços prestados pela apelante. Ausência de indicação, inclusive, da ação ou omissão da apelante que seria caracterizadora da falha na prestação de serviços. Fortuito externo que não pode ser caracterizado como risco da atividade. Culpa exclusiva da autora e de terceiros, excludente de responsabilidade da apelante. Provimento que não beneficia o corréu, já que suas atuações e defesas se fundaram em distintas circunstâncias.

Dano moral. Não verificação. Hipótese em que resta configurado mero aborrecimento. Ausência de indicação na petição inicial de qualquer desdobramento relevante. Participação decisiva da autora nos fatos, adotando os procedimentos necessários sob a orientação do terceiro fraudador, que definitivamente afasta a possibilidade de condenação de tal natureza.

R. sentença parcialmente reformada. Recurso da apelante



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

provido para restar julgada improcedente a ação em relação a ela; e desprovido o da autora.

Trata-se de recursos de **apelação** interpostos por **MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA** (Corréu) e **PRIMOLA VIRGINIA ALMEIDA DE GUIMARÃES** (autora) nos autos da **ação de reparação de danos materiais e morais** que a última move em face do primeiro e de **NU PAGAMENTOS S/A (NUBANK)**.

Adotado o relatório da r. sentença de parcial procedência de folhas 385/390, complementada à folha 454 em razão da interposição de embargos de declaração, contou o dispositivo com a seguinte redação:

*Ante o exposto, com fundamento no artigo 487, I, do Código de Processo Civil, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE** o pedido formulado, para condenar os requeridos, de forma solidária, ao pagamento de indenização por danos materiais, no valor de R\$ 9.400,00, com correção monetária pelo índice IPCA do IBGE desde a data do prejuízo (11/10/2023) e acrescido de juros de mora legais, na forma do art. 406, §§ 1º e 3º do Código Civil, desde o evento danoso.*

Em razão da sucumbência recíproca, cada parte arcará com metade das custas processuais, bem como com os honorários advocatícios ao polo contrário. Cada parte pagará honorários ao advogado da outra parte no equivalente a 12% do valor total atualizado da indenização.

Folha 454:

Fls. 393/395: Acolho os embargos de declaração da parte autora apenas para deixar consignado que a execução das verbas de sucumbência deverá observar o disposto a gratuidade da justiça deferida às fls. 226, nos termos do artigo 98, § 3º, do CPC/2015.

Inconformado, apelou o réu **MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA** a sustentar, preliminarmente, a sua ilegitimidade passiva. No mérito alegou a ausência de responsabilidade, configurando-se a hipótese de fortuito externo. O pagamento do boleto se deu por única e livre vontade da autora. A culpa exclusiva de terceiros e da consumidora pelo evento danoso afasta a sua responsabilidade. Não se verifica falha na prestação de serviços. Pugna pela reforma (folhas 398/413).

A autora, do mesmo modo, apelou a alegar ter sofrido danos morais que devem ser indenizados (folhas 457/462).

As contrarrazões foram apresentadas às folhas 463/477 e 481/507, a defender a autora o desprovimento do recurso do réu; e os réus o desprovimento do recurso da autora.

É O RELATÓRIO.

Os recursos são tempestivos e o do réu se encontra devidamente preparado. Independe o da autora de tal providência, por ser beneficiária da gratuidade. Devem, pois,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ser conhecidos.

Neste passo, o recurso do réu merece parcial provimento, enquanto o da autora improcede.

A preliminar de ilegitimidade passiva não pode ser acolhida.

Nos termos da teoria da asserção, a legitimidade passiva é analisada segundo a exposição fática constante da petição inicial.

Assim, havendo pertinência subjetiva segundo a narrativa realizada pela autora, presente está essa condição da ação.

Indicando a autora que houve falha na prestação de serviços pela ré-apelante, ensejando a concretização do golpe, a legitimidade passiva é inafastável.

A existência ou não do direito alegado e de responsabilidade se relaciona ao mérito da causa, ensejando a procedência ou não, e não a extinção do processo, sem a sua análise.

Quanto ao mérito, contudo, a irresignação manifestada pelo réu merece acolhida.

É indiscutível a aplicação do Código de Defesa do Consumidor ao caso concreto, em que se discute a prestação de serviços realizada pela parte ré em favor da parte autora, como destinatária final, nos termos da Súmula 297 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça:

Súmula 297. O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

Tal circunstância, contudo, não implica na adoção indiscriminada de soluções favoráveis ao consumidor, cabendo a análise, caso a caso, das circunstâncias que envolveram o golpe praticado. A própria inversão do ônus da prova se justifica a partir do momento em que se alcança a conclusão da verossimilhança das alegações, a restar dificultada a demonstração dos fatos pela parte hipossuficiente.

E no caso concreto tais requisitos não estão presentes, ao menos não com relação ao réu apelante.

A hipótese presente envolve o denominado “golpe da central telefônica”, através do qual criminosos, passando-se por representantes de instituição financeira, realizam contato e/ou enviam mensagens aleatórias por telefone, indicando que estariam sendo realizadas transações nas contas deles.

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.

Assustados quando recebem suposta mensagem de instituição com a qual efetivamente trabalham, os clientes estabelecem o contato e são induzidos pelo fraudador a adotar supostas cautelas para impedir o prosseguimento da atuação dos supostos criminosos,

sendo que findam por fornecer dados pessoais e a oportunizar o acesso ao aparelho telefônico e à conta pessoal, realizando aquele, então, as transações desejadas.

Isso quando as transações não se concretizam através da própria vítima, como no caso concreto, em que a autora, induzida por terceiro, culminou por realizar o pagamento do boleto bancário emitido pela recorrente, através de cartão de crédito, no valor de R\$ 9.400,00.

Não se olvida que, provavelmente, ao que consta, ocorreu também o denominado “spoofing”, que permitiu ao estelionatário “espelhar” o número de telefone do qual realiza a ligação, fazendo o identificador da vítima entender que se trataria do número oficial da Instituição Financeira, gerando maior confiança daquela. Mas ao réu apelante não pode ser imputada qualquer responsabilidade sobre tal proceder.

Com efeito não é possível reconhecer a responsabilidade do réu apelante, uma vez que se limitou a emitir o boleto bancário, nos termos das informações prestadas pelo suposto credor, com a indicação da autora como devedora.

De modo algum caberia ao réu-apelante a verificação acerca da existência e regularidade da relação jurídica ensejadora da emissão do boleto, servindo apenas e tão somente como meio de pagamento.

Ao indigitado devedor, antes de realizar a quitação, caberia a verificação da existência ou não de fundamento para a cobrança levada a efeito.

Na realidade a r. sentença sequer indicou com precisão qual seria a falha na prestação de serviços pelo apelante, que pudesse justificar a sua condenação solidária. Nem mesmo atuou em conjunto com o corréu, tratando-se de atividades absolutamente isoladas.

Absolutamente descabido, pois, responsabilizar o réu pelos prejuízos que a autora aponta ter sofrido:

RESPONSABILIDADE CIVIL – Pretensões condenatória ao cumprimento de obrigação de fazer e de indenização julgadas improcedentes – Fraude praticada por terceiros em compra on-line – Pagamento por boleto – Pedido dirigido contra instituição financeira – Autor que, na petição inicial, não especifica conduta culposa ou falha do serviço imputável ao banco – Ausência de causa de pedir concreta em face do banco – Sentença de improcedência mantida – Precedente do STJ (REsp 1.786.157/SP) reforça a inexistência de responsabilidade do emissor/intermediador do boleto por fraude em relação de consumo da qual não participou – Apelação não provida.

(TJSP; Apelação Cível 1009343-76.2023.8.26.0590; Relator (a): Sá Duarte; Órgão Julgador: 33ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Vicente - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/02/2026; Data de Registro: 20/02/2026).

Apelação – Ação de indenização por danos materiais e morais cumulada com obrigação de fazer – Golpe de engenharia social – Instalação de aplicativo malicioso após contato com suposto representante do Mercado Livre – Realização de operações de crédito não solicitadas, transferências e pagamentos via boletos fraudulentos – Sentença que julgou parcialmente

procedentes os pedidos para declarar inexigíveis as transações e condenar solidariamente os réus ao ressarcimento dos valores – Insurgência das instituições financeiras e plataformas digitais – Inaplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor – Relação entre fornecedores – Responsabilidade objetiva das instituições financeiras e empresas de pagamento pelos riscos da atividade (art. 927, parágrafo único, CC e Súmula 479 do STJ) – Fortuito interno caracterizado – Falha na prestação do serviço evidenciada pela ausência de mecanismos eficazes de prevenção e bloqueio de operações atípicas – Banco Safra – Atuação restrita à emissão de boleto, sem trânsito de valores ou ingerência nas transações subsequentes – Ausência denexo causal – Exclusão da responsabilidade – Precedente do STJ – Manutenção da condenação das demais rés – Sentença parcialmente reformada – RECURSO DO BANCO SAFRA PROVIDO – RECURSOS DOS DEMAIS RÉUS IMPROVIDOS.

(TJSP; Apelação Cível 1022075-73.2024.8.26.0196; Relator (a): Jorge Tosta; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Franca - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/02/2026; Data de Registro: 18/02/2026)

Anoto, aqui, que a solução favorável ora adotada em favor do réu-apelante não beneficia o corréu, já que a atuação de ambos é absolutamente distinta, indicando-se a responsabilidade do primeiro pela emissão do boleto infundado e do segundo pela autorização de seu pagamento.

Tratando-se de condutas que não se confundem, não há como dizer que a defesa seria comum, não se aplicando as previsões do artigo 1005 e seu parágrafo único do Código de Processo Civil:

Art. 1.005. O recurso interposto por um dos litisconsortes a todos aproveita, salvo se distintos ou opostos os seus interesses.

Parágrafo único. Havendo solidariedade passiva, o recurso interposto por um devedor aproveitará aos outros quando as defesas opostas ao credor lhes forem comuns.

Assim, se o réu Nubank se conformou com o resultado do julgamento, deve arcar com as respectivas consequências.

Provido o recurso do réu Mercadopago, caberá à autora arcar com o pagamento das custas e despesas processuais por ele desembolsadas, bem como de honorários advocatícios de seu patrono, arbitrados no equivalente a 10% (dez por cento) do valor atribuído à causa, a ser corrigido monetariamente desde o ajuizamento pelos índices constantes da Tabela de Atualização do Tribunal de Justiça deste Estado, bem como acrescido de juros contados desde o trânsito em julgado da presente, nos termos do artigo 406, parágrafo 1º, do Código Civil. Beneficiária da gratuidade, a exigibilidade das verbas de sucumbência dependerá da comprovação da perda da condição de hipossuficiente.

O recurso da autora, por outro lado, não procede, como adiantado.

A configuração de danos morais indenizáveis depende da verificação de hipótese apta a causar efetivo abalo psíquico à parte ou violação a direitos da personalidade.

Esta, contudo, não é a hipótese dos autos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A petição inicial, que firma os limites da análise a ser realizada por ocasião do sentenciamento, indica apenas que a falha na prestação de serviços bastaria para a configuração de danos de tal natureza, o que não está correto, principalmente em hipótese como a presente, em que a atuação descuidada da autora, que seguiu os comandos de terceiro sem se assegurar que teria efetiva relação com o réu, foi de relevância indiscutível para o sucesso da atuação dos criminosos.

A alegada negatização não integrou o pedido e não pode ser considerada na análise ora realizada, sob pena, inclusive, de violação aos princípios da ampla defesa e do contraditório.

Improvido o recurso da autora, majoram-se os honorários por ela devidos ao patrono do réu Nubank para o percentual de 15%, sobre a mesma base de cálculo fixada na r. sentença, uma vez não impugnada (valor atualizado da indenização). Quanto ao corréu prevalece a nova disciplina fixada. Observa-se, de todo modo, a gratuidade.

Ante o exposto, pelo meu voto:

a) nega-se provimento ao recurso da autora, majorando-se os honorários de sucumbência por ela devidos ao patrono do réu Nubank, observada a gratuidade; e

b) dá-se provimento ao recurso do réu MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA. para **julgar improcedente** a pretensão em relação a ele, com a inversão dos ônus da sucumbência, conforme fixado.

SÉRGIO DA COSTA LEITE
Relator
(Assinatura Eletrônica)