



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000343018

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível n° 1012712-35.2025.8.26.0032, da Comarca de Araçatuba, em que é apelante/apelado JOAO ANTONIO RANIEL DE OLIVEIRA CASTRO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 17ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento ao recurso do réu e negaram provimento ao recurso do autor. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores LUÍS H. B. FRANZÉ (Presidente) E AFONSO BRÁZ.

São Paulo, 15 de abril de 2026.

IRINEU FAVA
relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 61656

APEL.Nº: 1012712-35.2025.8.26.0032

COMARCA: ARAÇATUVA – 1ª VARA CÍVEL

APTE./APDO.: JOÃO ANTONIO RANIEL DE OLIVEIRA CASTRO

APDO./APTE.: MERCADOPAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA

APELAÇÃO – Recursos das duas partes - Ação declaratória de inexistência de débito c.c. reparação de danos materiais e morais Demanda fundada em ocorrência de fraude em meio bancário - Inicial que traz relato de ter o autor clicado em link enviado por terceiro que culminou em contrato de empréstimo não reconhecido por ele - Sentença de parcial procedência – Atuação de terceiro e culpa exclusiva da vítima demonstradas - Fraude aperfeiçoada pelo descuido da correntista que segue orientações de terceiro fraudador – Contratação de forma eletrônica com credenciais pessoais, - Inteligência do art. 14, § 3º, II, CDC - Rompimento do nexo de causalidade - Inocorrência de qualquer falha a ser imputada à instituição bancária - Decisão reformada – Recurso do réu provido para julgar improcedente a ação, desprovido do autor .

São recursos de apelação interpostos contra a r. sentença de fls. 153/157, cujo relatório fica adotado, prolatada pelo MM. Juiz de Direito SÉRGIO RICARDO BIELLA , que julgou procedente em parte. ação declaratória de inexistência de débito c.c. reparação de danos materiais e morais ajuizada por JOÃO ANTONIO RANIEL DE OLIVEIRA CASTRO contra MERCADOPAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA.

Sustenta o autor, em síntese, necessidade de reforma da sentença pois, ante a falha na prestação dos serviços do réu teve seu nome negativado nos órgãos de proteção ao crédito. Alega que diante disso deve ser reconhecido o dano moral indenizável. Sugere a título de indenização o valor de R\$ 10.000,00. Prosseguindo pleiteia a isenção das verbas sucumbências e pede provimento do recurso (fls. 160/166).

Já o réu alega, em suma, que o contrato não foi validado com um simples clique em um link mas sim com autenticação pelo próprio titular da conta, por meio de credenciais previamente cadastradas e previamente utilizadas,

não havendo qualquer indício de violação do sistema ou fragilidade técnica da plataforma. Assevera que foram utilizados ainda documentos pessoais e selfie, prática amplamente aceita pela legislação brasileira. Discorre sobre seus sistemas de segurança e alega culpa exclusiva do autor que seguiu orientações de terceiros. Pede o acolhimento do recurso com a improcedência da ação.

Recursos tempestivos e respondido apenas pelo autor a fls. 188/193. Anotado o recolhimento do preparo pelo réu a fls. 181/182 e a justiça gratuita concedida ao autor a fls. 35/36.

É O RELATÓRIO.

Os recursos serão julgados em conjunto.

Tributado o devido respeito ao entendimento do i. magistrado sentenciante, o recurso do réu comporta provimento.

A ação improcede.

Consta dos autos que o autor ao tentar ajudar um amigo na venda de um notebook pela plataforma do réu foi contatado por terceiro que se passou por representante do suporte e clicou em link por ele enviado, que culminou no empréstimo no valor de R\$ 1.537,00. Após ter notado a fraude tentou o cancelamento do empréstimo pelo SAC, porém, não logrou êxito. Diante de tais fatos, requereu a procedência da ação, para declarar a inexigibilidade do empréstimo e condenar o réu ao pagamento de danos morais.

Em defesa apresentada, o réu resiste ao relato, batendo-se pela inoccorrência de falha em seu sistema de segurança. Afirma que a operação questionada fora efetivada de forma eletrônica, com a utilização das credenciais pessoais do autor, dentro da sua própria conta aberta de forma regular com apresentação de documento pessoal e selfie. Invocou no cenário, assim, culpa exclusiva da vítima e atuação de terceiro, excludentes de sua responsabilidade objetiva.

Após réplica, sobreveio a sentença ora hostilizada.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ora, observada a narrativa, tem-se que o autor fora vítima do chamado golpe da falsa central de atendimento ou falso funcionário.

Como se sabe, é entendimento da Corte Superior que a responsabilidade da instituição financeira por fraudes praticadas por terceiro é objetiva, consoante o entendimento sumulado no verbete de nº 479: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.*”

Em outras palavras, o réu responde de forma objetiva pelos danos causados em razão de defeito no serviço prestado, bastando a prova do dano e do nexó de causalidade.

Por tal entendimento a responsabilização da instituição financeira não se afasta pela alegação de fraude perpetrada por terceiros quando os eventos narrados tiverem relação com sua a atividade empresarial.

Ainda, a culpa de terceiro somente elide a responsabilidade do banco quando se tratar de caso fortuito externo ou culpa exclusiva da vítima, hipótese dos autos.

No confronto das versões apresentadas e em análise ao acervo documental constante dos autos, tem-se que a fraude sofrida pela parte autora deu-se tão somente em razão do descumprimento de seu dever de cuidado e vigilância, ao passo que manteve contato com terceiro e clicou em link por ele fornecido.

E a despeito de atribuir ao banco réu a culpa pela fraude noticiada, sob argumento de falha na prestação dos serviços, observa-se, que não houve a contratação apenas ao clicar num link, mas sim com fornecimento de senha e dados pessoais.

Os documentos de fls. 100/113 revela os detalhes do empréstimo Id do usuário, ID, Geolocalização (fls. 112). Log de autenticação (fls. 132), dentre outros., não apresentando qualquer irregularidade.

Não é demais ressaltar que na própria inicial o autor confessa



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

que adentrou na chamada de vídeo com os fraudadores e apesar de desconfiar e deixar de realizar algumas etapas, mesmo assim clicou no link por eles enviados.

Em outras palavras, o autor fragilizou voluntariamente a segurança de sua conta ao manter conversa com terceiros e seguir orientações recebidas por eles.

No cenário narrado, ainda que se reconheça ser objetiva a responsabilidade das instituições bancárias, inegável a culpa exclusiva da vítima, configurando causa excludente de tal responsabilidade, nos termos do art. 14, § 3º, II, CDC, de modo que sem sustentação a alegada ocorrência de falha na prestação de serviços pelo réu ou mesmo que o evento faça parte da teoria de seu risco profissional.

Como se infere dos autos, a fraude somente se aperfeiçoou por conduta do autor, que descumpriu seu dever de cuidado e vigilância, assumindo assim o risco de sua conduta. Nessa linha, não configurada no caso qualquer responsabilidade do réu no cenário dos fatos, não se sustentando as pretensões deduzidas na inicial.

Imperiosa, assim, a reforma da sentença guerreada com o consequente julgamento de improcedência da ação, o que torna prejudicado o recurso do autor.

Vencido o autor, a ele carreados integralmente os ônus da sucumbência, com honorários ora arbitrados em 10% do valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, §2º do CPC, observada a assistência judiciária.

Ante o exposto, **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso do réu para **JULGAR IMPROCEDENTE** a ação. Outrossim, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso do autor.

IRINEU FAVA

RELATOR