



**Registro: 2026.0000012166**

## ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012909-80.2025.8.26.0196, da Comarca de Franca, em que é apelante THALYA IZADORA FERREIRA LOPES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 11ª 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 CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO (Presidente sem voto), JOSÉ WILSON GONÇALVES E WALTER FONSECA.

São Paulo, 23 de janeiro de 2026.

**JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Apelação Cível nº 1012909-80.2025.8.26.0196**

**Comarca: Franca – 4ª Vara Cível**

**Apelante: Thalya Izadora Ferreira Lopes**

**Apelado: Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda**

**MM(a) Juiz(a) de 1º Grau: Julieta Maria Passeri de Souza**

**Voto nº 4.215**

APELAÇÃO – Ação de indenização por danos materiais e morais -Golpe do falso preposto – Sentença de improcedência – Inconformismo da autora – NÃO CABIMENTO – Condicionamento da contratação de empréstimo bancário via WhatsApp à solicitação de transferência de valor – Autora que realizou transferência via PIX para conta de terceiro beneficiário, que não o banco credor, não se certificando da veracidade do contato telefônico, tampouco da regularidade do suposto preposto bancário que a contactou – Ausência de cautelas mínimas para verificação da legitimidade do contrato que afastam a responsabilidade de indenizar da instituição bancária – Culpa exclusiva da vítima configurada, ausente falha na prestação do serviço bancário – Inteligência do art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor – Sentença de improcedência mantida – Majoração das verbas sucumbenciais, observada a gratuidade de justiça – RECURSO DESPROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto por THALYA IZADORA FERREIRA LOPES na ação de indenização por danos materiais e morais movida em face de MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA, contra a r. sentença de fls. 188/193, cujo relatório se adota, que julgou improcedente a demanda.

Apela a autora (fls. 197/204) aduzindo, em síntese, que houve comprovação de falha na prestação do serviço bancário pela instituição requerida, relativa ao dever de garantir a segurança das operações bancárias e evitar fraudes. Argumenta que o golpe sofrido não pode ser

considerado fortuito externo, pois se trata de um risco inerente à atividade bancária. Assevera não se tratar de hipótese de culpa exclusiva da vítima. Aponta que deve haver a inversão do ônus da prova em virtude de sua vulnerabilidade. Acrescenta que o golpe sofrido caracteriza hipótese de dano moral indenizável. Pleiteia a reforma integral da r. sentença.

Recurso tempestivo e isento de preparo em virtude da gratuidade de justiça concedida em 1º grau (fls. 40/42).

Contrarrazões às fls. 208/217.

Não houve oposição ao julgamento virtual, conforme Resolução de nº 772/2017 do Órgão Especial do Tribunal de Justiça de São Paulo.

### **É o relatório.**

Sustenta a autora, ora apelante, ter sido vítima do golpe do “falso preposto”, na medida em que recebeu mensagem via *WhatsApp* de suposto funcionário da instituição requerida informando que, após a quitação de supostos empréstimos realizados, seria transferido para sua conta crédito de R\$ 3.850,00. Entretanto, foi realizado o pagamento para chave PIX fraudulenta enviada pelo golpista.

Sob o argumento de falha nos procedimentos de segurança das contratações, requer a condenação da instituição requerida ao pagamento de indenização a título de danos materiais e morais.

Incidem na hipótese as disposições do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que a autora, na qualidade de destinatária fática e

econômica, retira da cadeia de produção e distribuição os serviços regularmente fornecidos pelo banco corréu, nos termos dos arts. 2º e 3º, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula nº 297 do C. Superior Tribunal de Justiça.

Incontroversa a ocorrência da fraude sofrida pela autora, que resultou na realização de transferência via PIX para conta do fraudador. A controvérsia reside na análise acerca da responsabilização da instituição bancária apelada pela fraude ocorrida.

Em que pese o alegado pela apelante, **o presente recurso não comporta provimento, devendo a r. sentença de improcedência ser integralmente mantida.**

A autora juntou aos autos as mensagens telefônicas via *WhatsApp* trocadas com o fraudador, demonstrando que o fraudador enviou código PIX para pagamento (fls. 23/30).

De acordo com o comprovante de transação de fl. 36, a autora procedeu ao pagamento da quantia indicada no código PIX, em que consta como beneficiário do pagamento a pessoa física J. R. da C. F.

Nesse contexto, a autora não tomou providência adequada para aferir a validade do número de telefone, conformando-se com as mensagens enviadas. Tampouco buscou obter informações complementares acerca da pessoa com quem mantinha contato telefônico, para saber se realmente era preposto ou funcionário da instituição bancária.

Além disso, **procedeu ao pagamento do código PIX em que a transação continha como destinatário pessoa física distinta da**

## **instituição bancária ré.**

Assim, a autora não tomou as cautelas mínimas necessárias para verificar a regularidade do contato telefônico, tampouco do destinatário do pagamento realizado, de modo que não é possível imputar responsabilidade do evento danoso à instituição bancária apelada, dada a excludente de responsabilidade de culpa exclusiva da vítima, prevista no art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Esse é o entendimento desta C. Corte:

*“Apelação Cível. Ação declaratória de nulidade contratual c.c. repetição de indébito e indenização por danos morais com pedido de tutela de urgência. Sentença de improcedência. Inconformismo. Golpe do "correspondente bancário". Autora que contratou empréstimo por meio de contato com pretense preposto do banco réu, que lhe teria oferecido vantagens para renegociação de dívidas. Solicitação de transferência de valores para liberação do empréstimo. Pretensão de responsabilização da instituição financeira. Não acolhimento. Autora que não tomou as cautelas necessárias para aferir a legitimidade do contato. Inteligência do Art. 14, § 3º, II, do CPC. Excludente de responsabilidade. Sentença mantida. Recurso não provido.”* (TJSP; Apelação Cível 1001470-88.2024.8.26.0590; Relator: Hélio Nogueira; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Vicente - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/11/2024; Data de Registro: 29/11/2024)

*“Ação de indenização por danos materiais e morais – Golpe do falso empréstimo – Contratação de empréstimo por "WhatsApp", com solicitação de transferência de valor, como condição para liberação do empréstimo – Culpa exclusiva da autora evidenciada – Inteligência do art. 14, §3º, II, do CDC – Ausência de ingerência e conhecimento da ré quanto aos fatos, sendo apenas administradora da conta da beneficiada – Autora transferiu valor a terceira sem se certificar quanto à veracidade das informações e fonte de dados – Falha na prestação de serviços bancários não evidenciada – Fortuíto externo a excluir o dever de indenizar – MED (Mecanismo Especial de Devolução) embora acionado pela autora e acatado pelo requerido, não surtiu efeito por inexistir mais valores em conta - Sentença mantida – Recurso negado.”* (TJSP; Apelação Cível 1018314-62.2023.8.26.0004;

Relator: Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IV - Lapa - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/08/2024; Data de Registro: 21/08/2024)

*“RECURSO DE APELAÇÃO INTERPOSTO CONTRA R. SENTENÇA PELA QUAL FOI JULGADA IMPROCEDENTE AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS – ALEGAÇÃO DE INCORREÇÃO, COM PEDIDO DE REFORMA – **GOLPE DO “CORRESPONDENTE BANCÁRIO”** – AUTORA QUE BUSCOU A CONTRATAÇÃO DE “PORTABILIDADE DE EMPRÉSTIMO BANCÁRIO” POR “WHATSAPP” – DEMANDANTE QUE, NA VERDADE, ACABOU POR CONTRATAR NOVOS EMPRÉSTIMOS BANCÁRIOS, COM A POSTERIOR TRANSFERÊNCIA AOS FALSÁRIOS DAS QUANTIAS QUE FORAM LIBERADAS – AUTORA QUE, AINDA QUE INDUZIDA A ERRO POR TERCEIRO FRAUDADOR, DEPOSITOU VOLUNTARIAMENTE VALORES NA CONTA DO SUPOSTO CORRESPONDENTE BANCÁRIO - RECORRIDA QUE NÃO ADOTOU AS CAUTELAS MÍNIMAS NECESSÁRIAS PARA EVITAR O PAGAMENTO INDEVIDO - DANO MORAL NÃO CONFIGURADO – DECLARAÇÃO DA NULIDADE DOS CONTRATOS DE EMPRÉSTIMOS QUE, POR OUTRO LADO, SE MOSTRA ADEQUADA – RESTITUIÇÃO SIMPLES DOS VALORES DESCONTADOS PELOS RECORRIDOS JUNTO AO BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO PERCEBIDO PELA AUTORA QUE TAMBÉM SE IMPÕE - MODIFICAÇÃO APENAS PARCIAL DA R. SENTENÇA – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.”*

(TJSP; Apelação Cível 1010076-54.2023.8.26.0004; Relator: Simões de Vergueiro; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IV - Lapa - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/05/2024; Data de Registro: 10/05/2024)

Desprovido o recurso de apelação da autora, de rigor a majoração das verbas sucumbenciais de R\$ 1.500,00 para R\$ 1.600,00, nos moldes do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, observada a gratuidade de justiça concedida (fls. 40/42).

Vale ressaltar, de forma a evitar a oposição de embargos de declaração destinados meramente ao prequestionamento e de modo a viabilizar o acesso às vias extraordinária e especial, considera-se



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional suscitada nos autos, uma vez que apreciadas as questões relacionadas à controvérsia por este Colegiado, ainda que não tenha ocorrido a individualização de cada um dos argumentos ou dispositivos legais invocados, cenário ademais incapaz de negativamente influir na conclusão adotada, competindo às partes observar o disposto no artigo 1.026, §2º do Código de Processo Civil

Diante do exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, mantendo integralmente a r. sentença de improcedência, com observação quanto à majoração dos honorários advocatícios sucumbenciais para R\$ 1.600,00 (mil e seiscentos reais), ressalvada a gratuidade de justiça concedida à parte.

**JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA**

**Relator**

Assinatura Eletrônica