



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000296688

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018562-97.2024.8.26.0196, da Comarca de Franca, em que é apelante SYSPROCARD GESTÃO DE CONVÊNIOS LTDA., é apelado MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA.

ACORDAM, em 37ª 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(a), que integra este acórdão.

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

São Paulo, 31 de março de 2026.

SERGIO DA COSTA LEITE
Relator
Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação nº 1018562-97.2024.8.26.0196

Apelante/Autor: SYSPROCARD GESTÃO DE CONVÊNIOS LTDA

Apelado/Réu: MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA

Terceiro Interessado: Supermercado Carlim (Carlos Pereira de Queiroz)

Origem: Comarca de Franca - 4ª Vara Cível

Juíza: Dra. Julieta Maria Passeri de Souza

Voto nº 4.293

APELAÇÃO. Ação de reparação de danos. Requerida que acatou solicitações de alteração de domicílio bancário e de antecipação de recebíveis supostamente realizados por cliente seu, com base em meras correspondências eletrônicas oriundas de conta de e-mail que sequer constava como de titularidade deste último. Imputação de responsabilidade da ré por ter aberto a conta de destino da transferência que não se justifica, uma vez apresentado documento de identidade do suposto titular, não cabendo a ela a realização de investigação para apurar eventual fraude documental. A abertura da conta, ainda, não foi o mote ensejador do golpe, já que a autora, acreditando estar em contato com o cliente, realizaria a disponibilização do numerário por qualquer meio indicado por este como adequado. Evidente tentativa de terceirização da responsabilidade pela própria atuação sem as necessárias cautelas. Culpa exclusiva da autora e do terceiro criminoso. Inexistência de nexos causal apto a justificar a responsabilização da ré. R. sentença de improcedência confirmada. Recurso desprovido.

Trata-se de recurso de **apelação** interposto por **SYSPROCARD GESTÃO DE CONVÊNIOS LTDA.** nos autos da **ação de reparação de danos materiais** movida em face de **MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA.**

Adotado o relatório da r. sentença de improcedência de folhas 209/216, mantida após o não acolhimento de embargos de declaração (folha 231), contou o dispositivo com a seguinte redação:

*Posto isso, julgo **IMPROCEDENTE** o pedido formulado **SYSPROCARD GESTÃO DE CONVÊNIOS LTDA.**, nesta ação ajuizada contra **MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA.***

Em razão da sucumbência, a autora pagará as custas e despesas processuais, bem como os honorários advocatícios do patrono do réu, que fixo em 10% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, parágrafo 2º do Código de Processo Civil.

Anote-se que a interposição de embargos de declaração manifestamente



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

protelatórios (inclusive voltados à mera rediscussão do julgado) poderá dar ensejo à aplicação da multa prevista no artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Interposto recurso de apelação, dê-se vista à(s) parte(s) recorrida(s) para contrarrazões. Certifiquem, se necessário, a respeito do valor do preparo e da quantia efetivamente recolhida (NSCGJ., art. 102, VI), observado o valor da causa como base de cálculo. Procedam à vinculação do uso do documento ao número do processo (NSCGJ. art.1093, parágrafo 6º), reservada à instância superior a apreciação de eventuais irregularidades. Após, independente de juízo de admissibilidade, remetam-se os autos ao Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, nos termos do art. 1.010, § 3º, do Código de Processo Civil.

Inconformada, apela a autora a alegar, em apertada síntese, aplicar-se o Código de Defesa do Consumidor. Configura-se falha na prestação de serviços pela ré, na medida em que deixou de adotar políticas preventivas contra a prática de atividades ilícitas, consoante Resolução do Banco Central. Possibilitou a abertura da conta utilizada pelos fraudadores, sem as cautelas necessárias. Cabe à ré o ressarcimento dos danos materiais que sofreu (R\$ 76.163,26). Pugna, pois, pela procedência (folhas 234/249).

As contrarrazões foram apresentadas às folhas 255/260, suscitando a ré, preliminarmente, a ofensa ao princípio da dialeticidade. No mérito defende o desprovimento do recurso.

A autora se opôs ao julgamento virtual (folhas 265/266).

É O RELATÓRIO.

O recurso é tempestivo e está devidamente preparado, donde deve ser conhecido.

A alegação de violação ao princípio da dialeticidade não procede, pois o recurso apresenta fundamentos suficientes, segundo a ótica da recorrente, para justificar a pretendida modificação do mérito do julgado.

No mais, a irrisignação manifestada não procede.

Inexiste qualquer relação jurídica prévia entre a autora e a requerida, donde não há como defender a existência de relação de consumo entre as partes.

A própria verificação de vulnerabilidade é realizada não com base no poderio econômico de uma parte em relação à outra, mas na eventual dificuldade de defesa dos direitos, o que não se verifica no caso concreto.

CARTÃO DE CRÉDITO – Ação de indenização por danos materiais e morais – Plataforma de intermediação – Sentença de improcedência – Preliminar de violação ao princípio da dialeticidade recursal arguida em contrarrazões, rejeição – Inaplicabilidade do CDC - Alegação de responsabilidade da ré pela autorização de pagamento e repasse de valores, e posterior cancelamento - Ré que atua como mera



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

intermediadora entre lojista e emissor de cartões de crédito - Legalidade e regularidade de cláusula "chargeback" - Inexistência do dever de indenizar - Precedente da Corte - Sentença mantida – Recurso desprovido, e majorados os honorários advocatícios (CPC, art. 85, §11).

(TJSP; Apelação Cível 1007617-10.2022.8.26.0297; Relator (a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jales - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/04/2024; Data de Registro: 11/04/2024).

Superada tal questão, a recorrente alega ser prestadora de serviços, administrando o “cartão convênio Syspro”, através do qual funcionários de suas clientes podem realizar transações em estabelecimentos comerciais, realizando o pagamento respectivo através de desconto em folha de pagamento.

Um de seus clientes seria o **Supermercado Carlim (Carlos Pereira de Queiroz)**, que no dia 23/08/2023 teria solicitado, por e-mail, a alteração de seu domicílio bancário, indicando uma conta mantida junto à ré. No dia seguinte, ainda, tal cliente teria solicitado a antecipação de recebíveis no valor de R\$ 76.163,26, tendo providenciado a transferência via PIX.

Posteriormente tomou conhecimento que ambas as solicitações não partiram do cliente supermercado, mas sim de terceiro estelionatário que se utilizou de dados dele e criou uma conta falsa junto à ré, para o recebimento de valores.

Aponta que a ré seria responsável pelos prejuízos enfrentados, já que irregularmente ensejou a abertura da conta em nome de seu cliente supermercado.

Sem razão, contudo.

É incontroverso o fato de que a autora foi vítima de golpe perpetrado por estelionatário, que se fazendo passar por um cliente seu, obteve o crédito descrito na inicial.

Inviável, entretanto, imputar à requerida a responsabilidade pela concretização do golpe, tratando-se de verdadeira tentativa de terceirização pela autora de sua própria responsabilidade, diante da atuação sem as cautelas necessárias por seus prepostos.

A autora admite que o estelionatário criou o endereço eletrônico através do qual a contactou (folha 241, 1º parágrafo), tendo, portanto, seguido os comandos por ele indicados mesmo sabendo que não se tratava do meio usual de comunicação entre as partes.

Tampouco estranhou o fato de que, logo após a indicação de alteração do domicílio bancário, tenha sido solicitada a antecipação de quantia considerável, não demonstrando sequer que era usual tal espécie de transação entre as partes.

Em nenhum momento a ré adotou qualquer cautela maior para a prevenção de fraudes, fiando-se na informação prestada através de e-mail absolutamente desconhecido e seguindo as orientações dele constantes.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Inviável dizer que a requerida tenha atuado de forma indevida, ao abrir a conta para a qual transferido o numerário, e mais, que tenha sido tal circunstância o mote da concretização da fraude.

Demonstrou a ré, às folhas 174/179, ter sido apresentado documento de identidade do suposto correntista, não cabendo a ela verificações mais aprofundadas acerca de eventual falsificação.

Ora, se a própria autora, que tinha os dados e meios de comunicação de sua cliente disponíveis, fiou-se em informações prestadas através de e-mail absolutamente desconhecido, não há como dizer que a ré, que atuou com base em documento que somente posteriormente veio a saber falsificado, tenha atuado de forma indevida.

E mais. A conta destino do numerário objeto da antecipação não foi o fundamento ensejador da concretização do golpe, já que a autora, após se deixar ludibriar tão facilmente, o encaminharia para qualquer destino indicado por aquele que acreditava, sem maiores cautelas, ser o seu cliente.

Tampouco há que se falar em falha da ré, ao não alcançar a recuperação do numerário transferido, uma vez que, como é de conhecimento do homem médio, valores objeto de transações fraudulentas são de imediato retirados das contas de destino, justamente para evitar a reação exitosa da vítima, quando percebe ter sido ludibriada.

A fraude narrada na inicial, assim, se concretizou por responsabilidade exclusiva do terceiro fraudador e dos prepostos da própria autora, que atuaram desprovidos das cautelas necessárias.

A autora, como se vê, não demonstrou o fato constitutivo de seu direito, ou seja, a falha na atuação da ré, ônus que lhe cabia nos termos do previsto no artigo 373, I, do Código de Processo Civil:

Art. 373. O ônus da prova incumbe:

I - ao autor, quanto ao fato constitutivo de seu direito;

A ré se limitou a praticar atos negociais absolutamente compatíveis com as suas atividades.

Assim, ausente qualquer indício de falha na prestação de serviços pela réu, não há que se falar em obrigação indenizatória:

Apelação. Serviços bancários. Ação de reparação de danos materiais e morais. Autora que realizou transações a terceiro estelionatário, segundo instruções deste. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro. Nexo causal não caracterizado. Defeito da prestação do serviço dos réus não demonstrado. Inadmissibilidade da inversão do ônus da prova. Danos materiais e morais indevidos. Sentença de improcedência mantida. Majoração dos honorários recursais, nos termos do art. 85, § 11, do CPC. Recurso desprovido.

(TJSP; Apelação Cível 1001619-02.2024.8.26.0100; Relator (a): Pedro Kodama; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 19ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/10/2025; Data de Registro:



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

30/10/2025)

Assim, a improcedência era medida de rigor.

Ante o exposto, pelo meu voto, **nega-se provimento** ao recurso, majorando-se a verba sucumbencial para 15% do valor atualizado da causa.

SÉRGIO DA COSTA LEITE
Relator
(Assinatura Eletrônica)