



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000042593

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1020149-75.2025.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante DAYANE KATHLLEN SOARES DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelada MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (Direito Privado 2) 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 JAMES SIANO (Presidente sem voto), FLÁVIO PINELLA HELAEHIL E LUIZ ARCURI.

São Paulo, 3 de fevereiro de 2026.

SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Processo nº 1020149-75.2025.8.26.0405

Comarca: Osasco

Apelante: Dayane Kathllen Soares dos Santos

Apelado: Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda.

Juiz(a): Dr. Mario Sergio Leite

Voto nº: 00.342

Direito Civil. Direito bancário. Indenização por danos materiais e morais. A autora alegou ter sido vítima de fraude eletrônica, mediante realização de três transferências via PIX, após ser induzida por terceiro que se passou por representante da ré. Sustentou falha na prestação do serviço, violação do dever de segurança e descumprimento das normas do Banco Central, pleiteando indenização por danos materiais e morais. Sentença de improcedência. A responsabilidade objetiva do fornecedor não é absoluta, admitindo excludentes previstas no artigo 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor. As operações foram realizadas diretamente pela apelante, sem demonstração de falha sistêmica ou violação de mecanismos de segurança da plataforma. Recurso desprovido

Trata-se de apelação interposta contra sentença que julgou improcedente a ação de indenização por danos materiais e morais proposta por Dayane Kathllen Soares dos Santos em face de Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda.

Em suas razões, a apelante sustenta nulidade da sentença por negativa de prestação jurisdicional, bem como insiste na responsabilidade objetiva da ré, invocando a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça e normas do Banco Central. Requer a reforma da sentença para condenar a apelada ao pagamento dos danos materiais e morais.

Em contrarrazões, a apelada pugna pelo desprovido do recurso, reiterando a inexistência de falha e a ocorrência de culpa exclusiva da vítima.

É o relatório.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A autora alegou ter sido vítima de fraude eletrônica, mediante realização de três transferências via PIX, totalizando R\$ 14.891,00, após ser induzida por terceiro que se passou por representante da ré. Sustentou falha na prestação do serviço, violação do dever de segurança e descumprimento das normas do Banco Central, pleiteando indenização por danos materiais e morais.

O juízo de origem reconheceu a relação de consumo, mas concluiu pela inexistência de falha na prestação do serviço, entendendo caracterizada culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, nos termos do artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

De início, rejeito a preliminar de nulidade por negativa de prestação jurisdicional. A sentença enfrentou os pontos essenciais da controvérsia, expondo fundamentos suficientes para a conclusão adotada, não se exigindo resposta pormenorizada a todos os argumentos das partes (artigo 489, § 1º, do Código de Processo Civil).

No mérito, a controvérsia cinge-se à responsabilidade da instituição de pagamento pelos prejuízos decorrentes de fraude praticada por terceiro, mediante indução da apelante à realização de transferências via PIX.

O recurso não comporta provimento.

Embora se trate de relação de consumo, a responsabilidade objetiva do fornecedor não é absoluta, admitindo excludentes previstas no artigo 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor. No caso, restou evidenciado que as operações foram realizadas diretamente pela apelante, mediante fornecimento voluntário de dados e senhas, sem demonstração de falha sistêmica ou violação de mecanismos de segurança da plataforma.

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça é firme no sentido de que, em hipóteses de fraude decorrente de engenharia social, sem vulnerabilidade do sistema, configura-se fortuito externo, apto a afastar a responsabilidade do fornecedor (AgInt no REsp 2.056.248/SP, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. 06/06/2023).

No mesmo sentido, este Tribunal tem decidido que a instituição financeira ou de pagamento não responde por prejuízos oriundos de golpe

praticado por terceiro quando não demonstrada falha na prestação do serviço:

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZATÓRIA – GOLPE DO FALSO INTERMEDIÁRIO (OLX) E PIX. Responsabilidade Civil. Autor vítima de engenharia social. Operações (empréstimos e transferências) realizadas voluntariamente pelo próprio correntista, mediante uso de senha pessoal e validação por biometria facial. Ausência de falha no sistema de segurança das instituições financeiras. Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ. Caracterização de fortuito externo. Excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima e de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC). Sentença de improcedência mantida. RECURSO NÃO PROVIDO (TJSP; Apelação Cível 1016053-83.2025.8.26.0577; Relator (a): Wilson Julio Zanluqui; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José dos Campos - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/11/2025; Data de Registro: 25/11/2025)

RESPONSABILIDADE CIVIL – PRODUTOS ANUNCIADOS PELA AUTORA NO SITE "ENJOEI" – NEGOCIAÇÃO FORA DA PLATAFORMA – RECEBIMENTO DE MENSAGEM VIA WHATSAPP, COM LOGOTIPO "ENJOEI" – TRANSAÇÕES DE VALORES DOS BANCOS BRADESCO E SANTANDER PARA SUA CONTA DO MERCADO PAGO, DE ONDE FORAM TRANSFERIDOS DIVERSOS VALORES PARA PESSOAS DESCONHECIDAS ATRAVÉS DE "PIX" – PRETENSÃO DE DEVOLUÇÃO DOS VALORES PAGOS – IMPOSSIBILIDADE – GOLPE PERPETRADO POR CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA QUE NÃO ADOTOU AS CAUTELAS NECESSÁRIAS À REALIZAÇÃO DA VENDA ONLINE E OPERAÇÕES BANCÁRIAS –



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

AUSÊNCIA DE NEXO DE CAUSALIDADE A
AUTORIZAR A RESPONSABILIZAÇÃO DOS RÉUS –
SENTENÇA MANTIDA – RECURSO NÃO
PROVIDO (TJSP; Apelação Cível
1012044-54.2025.8.26.0003; Relator (a): Luiz Eurico; Órgão
Julgador: 33ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III -
Jabaquara - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/11/2025;
Data de Registro: 13/11/2025)

No caso concreto, a apelante foi induzida por terceiro a realizar transferências para conta diversa, acreditando tratar-se de procedimento necessário à liberação de valor de venda.

Tal circunstância evidencia conduta exclusiva da vítima, rompendo o nexo causal. Não há prova de que a apelada tenha descumprido normas do Banco Central ou deixado de adotar mecanismos de segurança exigidos.

Assim, correta a sentença ao reconhecer a excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios para 16% sobre o valor da causa, observada a gratuidade concedida à apelante.

Consideram-se, desde já, prequestionadas todas as matérias, sendo desnecessária a oposição de embargos de declaração para esse fim.

Ante ao exposto, voto no sentido de **negar provimento ao recurso.**

SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA

Relator