



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000144540**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1021321-47.2024.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante ABEL APARECIDO VILLELA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 13ª 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 ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA (Presidente) E MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO.

São Paulo, 26 de fevereiro de 2026.

**SIMÕES DE ALMEIDA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO Nº: 13.301**

**APELAÇÃO Nº: 1021321-47.2024.8.26.0224**

**COMARCA: GUARULHOS**

**APELANTE: ABEL APARECIDO VILLELA (JUSTIÇA GRATUITA)**

**APELADO: MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA**

**JUIZ DE DIREITO: ALEX FREITAS LIMA**

APELAÇÃO - Ação indenização por danos materiais e morais – Golpe do pix – Autor que alega que terceiros invadiram sua conta e realizaram transferência de valor por meio de pix – Sentença de improcedência - Pretensão de reforma – Descabimento – Ausência de falha na prestação do serviço - Alegações inverossímeis - Transferência realizada pelo próprio Apelante sem as cautelas necessárias – Excludente de responsabilidade – Culpa exclusiva da vítima - Art. 14, §3º, II, do CDC – Sentença mantida – Recurso não provido.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por ABEL APARECIDO VILLELA contra sentença proferida nos autos da ação de indenização por danos materiais e morais, cujo relatório se adota, que julgou improcedentes os pedidos, considerando caracterizada excludente de responsabilidade, nos termos do art. 14, §3º, II, do CPC, condenando o autor ao pagamento das custas e despesas processuais e de honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa.

Apela o Autor sustentando que a



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

responsabilidade do réu é objetiva e que está devidamente caracterizada nos autos, ante a falha no dever de segurança. Argumenta não se tratar de culpa exclusiva da vítima, porque a transferência foi realizada por terceiros que invadiram sua conta. Alega que houve falha na prestação do serviço pelo réu. Afirma que sofreu danos morais e materiais, que devem ser reparados. Pleiteia o provimento do recurso para reformar a r. sentença. Alternativamente, pugna pelo reconhecimento da ocorrência de culpa concorrente.

Contrarrazões às fls. 156/168.

O recurso é tempestivo e veio desacompanhado de preparo por ser o Autor beneficiário da gratuidade processual, presentes os pressupostos extrínsecos de admissibilidade.

**É o relatório.**

Inconformado com a improcedência da ação, o autor interpôs apelação.

O recurso não comporta provimento.

O apelante ajuizou ação relatando que sua conta na instituição financeira Ré foi invadida por terceiros que realizaram uma transferência pix sem seu conhecimento, mediante fraude. Narra que acionou a instituição financeira quando percebeu o golpe, para realização de bloqueio e devolução do valor transferido, sem sucesso. Alega que sofreu danos morais e materiais, que devem ser reparados pelo apelado.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Trata-se de relação de consumo, sendo aplicável o Código de Defesa do Consumidor, nos termos do verbete nº 297 da Súmula de Jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça.

Em que pese o verbete nº 479 da Súmula de Jurisprudência do STJ prever responsabilidade objetiva das instituições financeiras pelos danos relativos a fraudes praticadas por terceiros no âmbito das operações bancárias, no caso dos autos, não há demonstração de falha na prestação do serviço.

Depreende-se do conjunto probatório constante dos autos que está configurada a culpa exclusiva da vítima, excludente de responsabilidade, nos termos do art. 14, § 3º, II do CDC.

O apelante relata na inicial que sua conta foi invadida por terceiro que realizou a transferência pix sem seu conhecimento. Ocorre que, conforme mensagem de fl. 28, o Apelante afirma que pediu limite de cartão de crédito e que "falaram" que tinha que ter movimentação na conta, informando, ainda, que a conversa foi tida na rede social Facebook, do que se infere que o Autor mantinha conversa com alguém. Intimado a apresentar o histórico de conversas, o Autor informou não o possuir (fls. 134/135). O Apelado, ainda, demonstrou que a transação ocorreu de um aparelho devidamente cadastrado na conta. Finalmente, não há como considerar que uma única transação realizada pelo Autor, em quantia não vultosa, deveria ter sido identificada e bloqueada pela instituição financeira, considerando, inclusive, que os extratos bancários juntados para comprovação do perfil de transação do Autor são de outra instituição financeira.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Verifica-se, assim, que não houve qualquer participação do réu nos fatos relatados a evidenciar qualquer falha na prestação do serviço.

A transação via pix foi efetivada de forma voluntária pelo apelante, que deixou de tomar a cautela esperada. Cabia ao autor confirmar a veracidade das mensagens e das informações repassadas.

Diante disso, não há como imputar qualquer responsabilidade ao apelado, incidindo ao caso o disposto no art. 14, §3º, II do CDC, tratando-se de culpa exclusiva da vítima, afastando a pretensão indenizatória.

Diante da ausência de falha na prestação do serviço, não há que se falar em indenização por danos morais ou materiais, estando configurada a hipótese de culpa exclusiva da vítima, excludente de responsabilidade civil.

Em caso semelhante já se pronunciou esta

E. 13ª Câmara de Direito Privado:

Ação indenizatória por danos materiais e morais – Transferências bancárias realizadas pela autora em benefício de terceiros, sendo vítima de golpe perpetrado através do aplicativo WhatsApp, com clonagem da conta do filho – Sentença de improcedência. Cerceamento de defesa –



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Inocorrência – Pretendida exibição de extratos bancários das contas dos beneficiários das transações indevidas importaria indevida quebra de sigilo bancário de terceiros que não são parte na relação jurídico-processual – Provas documentais produzidas autorizavam o julgamento antecipado de mérito, sem necessidade de outras provas – Preliminar repelida. Ação indenizatória por danos materiais e morais – A autora vítima de golpe perpetrado através do aplicativo WhatsApp, com clonagem da conta do filho – Acreditando ter recebido pedido de ajuda do filho, a autora realizou transferências bancárias em benefício de terceiros, indicados pelo fraudador – Sentença de improcedência – Aplicação do CDC – Responsabilidade objetiva das instituições financeiras, elidida nas hipóteses do art. 14, §3º, do CDC – Culpa exclusiva da autora evidenciada – A autora foi vítima de golpe de engenharia social, sem correlação com a atividade bancária dos réus, transferindo valores elevados a terceiros, sem se certificar quanto a veracidade das



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

informações e fonte de dados – Transferências realizadas através de PIX, tardiamente comunicadas às instituições financeiras, inviabilizando a tomada de providências para evitar a fraude ou minimizar suas consequências – Falha na prestação de serviços bancários não evidenciada – Fortuito externo a excluir o dever de indenizar – Sentença de improcedência mantida – Recurso negado (Apelação Cível 1000205-39.2022.8.26.0067; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Borborema - Vara Única; Data do Julgamento: 07/06/2023; Data de Registro: 07/06/2023).

No mesmo sentido tem entendido este Col.

Tribunal de Justiça de São Paulo:

AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS. Transferências bancárias a suposto golpista ("golpe do pix"). Ausência de falha na prestação dos serviços das instituições financeiras. Inexistência de nexos de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

causalidade. Culpa exclusiva da autora e de terceiros. Excludente de responsabilidade. Sentença mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos. RECURSO NÃO PROVIDO (Apelação Cível 1000776-30.2022.8.26.0222; Relator (a): Fernando Sastre Redondo; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guariba - 2º Vara Judicial; Data do Julgamento: 12/05/2023; Data de Registro: 12/05/2023).

APELAÇÃO – Ação de indenização por danos morais e materiais – Golpe do pix - Sentença de improcedência – Recurso do autor – Pretensão que visa à condenação do banco réu ao dever de indenizar – Não acolhimento – Autor que, sob o engano de falsário, realiza pagamento por sistema pix em favor de terceiros – Fraude aperfeiçoada pelo descuido do correntista que, acreditando ser vítima de fraude em sua conta, segue orientações de terceiro fraudador por telefone com vistas a realizar as operações impugnadas – Autorização de pagamento dada pelo autor por meio de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

senha pessoal - Falha na prestação de serviços não verificada - Ausência de responsabilidade do réu - Inteligência do art. 14, § 3º, II, CDC - Danos morais e materiais afastados - Sentença mantida - Recurso do autor desprovido, com majoração de honorários (Apelação Cível 1000371-70.2023.8.26.0347; Relator (a): Irineu Fava; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Matão - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/08/2023; Data de Registro: 24/08/2023).

AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - Sentença de improcedência - Recurso da autora - Autora que foi vítima de golpe do Pix, via whatsapp - Argumentos da recorrente que não convencem - Ausência de prova de seu direito - Depósitos, via pix, para conta de terceiro, pessoa física - Falha na prestação do serviço do banco réu não evidenciada - Enunciado nº 14 do TJSP - Culpa exclusiva da autora configurada - Necessário o mínimo de corroboração por elementos idôneos Precedentes - Sentença mantida -



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Honorários majorados de ofício - Recurso não provido (Apelação Cível 1040210-04.2022.8.26.0100; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/09/2023; Data de Registro: 13/09/2023).

Assim, a r. sentença não merece reparo algum.

**DIANTE DO EXPOSTO**, o voto deste Relator **NEGA PROVIMENTO** ao recurso, majorados os honorários advocatícios para 12% do valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, §11, do CPC, observada a gratuidade processual concedida.

Por fim, dou por prequestionados os dispositivos legais e/ou constitucionais apontados.

**SIMÕES DE ALMEIDA**

**Relator**