



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
*23ª Câmara de Direito Privado*

**Registro: 2026.0000103553**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1022075-73.2024.8.26.0196, da Comarca de Franca, em que são apelantes BANCO INTER S/A, MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA, MERCADO CRÉDITO SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S.A, MERCADO LIVRE BRASIL, BANCO SAFRA S/A e PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, são apelados RIZIERI IMPORTACAO E EXPORTACAO LTDA, ESTILO URBANO E-COMMERCE LTDA e CLOVIS EDUARDO SOARES DE REZENDE 22013641842.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso do Banco Safra e negaram provimento aos recursos dos demais réus. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores TAVARES DE ALMEIDA (Presidente sem voto), EMÍLIO MIGLIANO NETO E JOSÉ MARCOS MARRONE.

São Paulo, 18 de fevereiro de 2026.

**JORGE TOSTA**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



**Apelação Cível nº 1022075-73.2024.8.26.0196**

**Apelantes:** Banco Inter S/A, Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda, Mercado Crédito Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento S.a, Mercado Livre Brasil, Banco Safra S/A e Picpay Instituição de Pagamento S/A

**Apelados:** Rizieri Importação e Exportação Ltda, Estilo Urbano E-commerce Ltda e Clovis Eduardo Soares de Rezende 22013641842

**Origem:** Foro de Franca/5ª Vara Cível

**Juiz de 1ª instância:** Rhuan Dergley da Silva

**Relator:** JORGE TOSTA

**Órgão Julgador:** 23ª Câmara de Direito Privado

**Voto nº 12089**

*Apelação – Ação de indenização por danos materiais e morais cumulada com obrigação de fazer – Golpe de engenharia social – Instalação de aplicativo malicioso após contato com suposto representante do Mercado Livre – Realização de operações de crédito não solicitadas, transferências e pagamentos via boletos fraudulentos – Sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos para declarar inexigíveis as transações e condenar solidariamente os réus ao ressarcimento dos valores – Insurgência das instituições financeiras e plataformas digitais – Inaplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor – Relação entre fornecedores – Responsabilidade objetiva das instituições financeiras e empresas de pagamento pelos riscos da atividade (art. 927, parágrafo único, CC e Súmula 479 do STJ) – Fortuito interno caracterizado – Falha na prestação do serviço evidenciada pela ausência de mecanismos eficazes de prevenção e bloqueio de operações atípicas – Banco Safra – Atuação restrita à emissão de boleto, sem trânsito de valores ou ingerência nas transações subsequentes – Ausência de nexo causal – Exclusão da responsabilidade – Precedente do STJ – Manutenção da condenação das demais rés – Sentença parcialmente reformada*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
23ª Câmara de Direito Privado

**– RECURSO DO BANCO SAFRA PROVIDO –  
RECURSOS DOS DEMAIS RÉUS  
IMPROVIDOS.**

Cuida-se de apelações interpostas contra a r. sentença de fls. 612/617, da lavra do MM. Juiz de Direito, Dr. Rhuan Dergley da Silva, que, em *ação de indenização por danos materiais e morais cumulada com obrigação de fazer*, julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados na inicial, para: **i)** declarar inexigíveis as transações não reconhecidas pelos autores; **ii)** condenar solidariamente os réus ao pagamento de R\$ 70.244,00, acrescido de correção monetária pela Tabela Prática do TJSP desde a data do desembolso e juros de mora de 1% ao mês desde a citação; **iii)** determinar que a *corré* MercadoLivre.com proceda ao desbloqueio das contas mantidas pelos autores em suas plataformas, sob pena de multa diária limitada ao valor da condenação. Em razão da sucumbência, os réus foram condenados ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Recorre o **Banco Inter S.A.** (fls. 624/637), sustentando, em síntese: **i)** preliminar de ilegitimidade passiva; **ii)** inexistência de falha na prestação do serviço, tratando-se de fortuito externo; **iii)** culpa exclusiva da vítima e de terceiros; **iv)** impossibilidade de restituição dos valores, por ausência de nexo causal; **v)** subsidiariamente, afastamento da condenação solidária e redistribuição da sucumbência. Requer a reforma integral da sentença para julgar improcedente a ação.

**Recorrem Mercado Pago Instituição de**



**Pagamento Ltda., Mercado Crédito Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento S.A. e Mercadolivre.com Atividades de Internet Ltda.** (fls. 668/689), alegando, em síntese: *i*) ausência de prova de falha na prestação do serviço e de vazamento de dados; *ii*) regularidade das contratações impugnadas; *iii*) culpa exclusiva da vítima ou, subsidiariamente, culpa concorrente; *iv*) impossibilidade de devolução dos valores e de manutenção da obrigação de desbloqueio de contas; *v*) inexistência de dano moral. Pugnam pela reforma da sentença para julgar improcedentes os pedidos.

Recorre o **Banco Safra S.A.** (fls. 701/711), arguindo: *i*) nulidade da sentença por cerceamento de defesa (decisão surpresa); *ii*) ilegitimidade passiva, por ter atuado apenas como emissor de boleto para outra instituição financeira; *iii*) ausência denexo causal e de falha na prestação do serviço; *iv*) subsidiariamente, afastamento da condenação solidária. Requer a reforma da sentença para extinguir o feito sem resolução do mérito em relação ao apelante ou, no mérito, julgar improcedentes os pedidos.

Recorre, ainda, a **PicPay Instituição de Pagamento S.A.** (fls. 793/804), sustentando: *i*) nulidade da intimação da sentença, com reconhecimento da tempestividade do recurso; *ii*) ilegitimidade passiva, por não ter concorrido para o evento danoso; *iii*) inexistência de falha na prestação do serviço, tratando-se de fortuito externo; *iv*) subsidiariamente, exclusão da condenação solidária e limitação da responsabilidade ao valor efetivamente movimentado.

Em contrarrazões (fls. 718/729), os autores pugnam pelo não conhecimento do recurso interposto por PICPAY, por flagrante



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
23ª Câmara de Direito Privado

intempestividade, e, no mérito, pelo desprovimento de todos os apelos, sustentando a responsabilidade objetiva das instituições financeiras, nos termos da Súmula 479 do STJ, e a correção da sentença.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

**É o relatório.**

**VOTO.**

Inicialmente, cumpre reconhecer a tempestividade do recurso interposto pelo PICPAY (fls. 793/811), uma vez que restou demonstrado que os patronos Guilherme Kaschny Bastian, inscrito na OAB/SP sob o nº 266.795, e Paulo Roberto Vigna, inscrito na OAB/SP sob nº 173.477, não constaram das publicações posteriores à prolação da sentença, circunstância que comprometeu a regularidade da intimação. Assim, nos termos do art. 272, §8º, do CPC, não há que se falar em intempestividade, devendo ser reconhecida a validade e a regularidade do apelo.

Com relação às preliminares, rejeita-se a preliminar de **ilegitimidade passiva** arguida pelos apelantes (Banco Inter – fl. 627; Banco Safra – fl. 705; Pic-PAy – fl. 799).

A pertinência subjetiva decorre da própria narrativa inicial e da relação jurídica controvertida, que envolve a imputação de responsabilidade por falha na prestação de serviços financeiros e de intermediação de pagamentos. As instituições rés participaram, direta ou indiretamente, das operações questionadas, seja como gestoras das contas utilizadas para as transações, seja como emissoras de boletos ou provedoras de plataformas digitais que viabilizaram os atos



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
23ª Câmara de Direito Privado

fraudulentos.

Conforme dispõe a jurisprudência consolidada, a análise da legitimidade deve observar a teoria da asserção, bastando que, em tese, os fatos narrados indiquem possível vínculo entre a conduta do réu e o dano alegado. Ademais, a responsabilidade objetiva das instituições financeiras, prevista no art. 927, parágrafo único, do Código Civil e na Súmula 479 do STJ, reforça a necessidade de sua permanência no polo passivo, pois a controvérsia envolve risco inerente à atividade por elas desenvolvida.

Nesse sentido, julgado deste E. Tribunal de Justiça:

*APELAÇÃO BANCÁRIO REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS FRAUDE PRATICADA POR TERCEIRO FORTUITO INTERNO PARCIAL PROCEDÊNCIA - INCONFORMISMO DAS PARTES Preliminar de ilegitimidade passiva rejeitada - Responsabilidade objetiva do fornecedor em reparar o prejuízo por fraude bancária, que resultou no acesso de aplicativo bancário e transferências de recursos via PIX - Banco réu que não se desincumbiu do ônus de comprovar a regularidade das operações impugnadas - Confirmada a tese inicial de inobservância do dever da instituição bancária em implementar mecanismos que obstem o acesso de terceiro a registros dos autores Caso em que as transferência via PIX destoam do perfil dos correntistas, sobretudo considerando se tratar de idosos acima de 80 anos sem histórico de uso de aplicativo bancário Fortuito interno em relação a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias Súmula 479, STJ Danos morais configurados Indenização ora fixada em R\$5.000,00 - Razoabilidade e proporcionalidade diante do caso concreto NEGARAM PROVIMENTO AO RECURSO DO RÉU E DERAM PROVIMENTO AO RECURSO DOS AUTORES.*

(Apelação Cível nº 1001523-21.2024.8.26.0606; Relator ALEXANDRE COELHO; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); j. 15/08/25 - destaques deste Relator).

Da mesma forma, rejeito a preliminar de



**cerceamento de defesa** arguida pelo Banco Safra (fl. 705).

Sabe-se que o julgamento antecipado da lide constitui até mesmo dever ao juiz, quando desnecessária a produção de provas, não havendo que se falar em invalidade da r. sentença.

No presente caso, possível o julgamento da lide no estado em que se encontrava, sem a produção de demais provas, nos termos do art. 355, inciso I, do CPC, visto que os documentos juntados aos autos possibilitavam ao juízo de 1º grau o pleno conhecimento dos fatos e da matéria em discussão, não havendo que se falar em qualquer cerceamento de defesa pela não produção de prova testemunhal.

Nesse sentido, a propósito, já decidiu o Superior Tribunal de Justiça que "*Presentes as condições que ensejam o julgamento antecipado da causa, é dever do juiz e não mera faculdade, assim proceder*" (STJ - 4ª Turma, Resp 2.832-RJ, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo, j. 14.8.90). No mesmo sentido: "*O juiz tem o poder-dever de julgar a lide antecipadamente, ao constatar que o acervo documental é suficiente para manter seu entendimento*" (STJ - REsp 556368-SP. RECURSO ESPECIAL 2003/0099152-2, 2ª Turma, Rel. Min. JOÃO OTÁVIO DE NORONHA, J. 23.10.2007, DJe 23.11.2007).

Ademais, na espécie, inexistiu qualquer violação ao citado art. 10 do CPC<sup>1</sup>, uma vez que todas as questões apreciadas na sentença foram devidamente discutidas ao longo do processo.

Não houve, portanto, decisão surpresa, a ensejar

---

<sup>1</sup> Art. 10. O juiz não pode decidir, em grau algum de jurisdição, com base em fundamento a respeito do qual não se tenha dado às partes oportunidade de se manifestar, ainda que se trate de matéria sobre a qual deva decidir de ofício.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
23ª Câmara de Direito Privado

qualquer nulidade da sentença.

Superadas as preliminares, quanto ao mérito, o recurso interposto pelo Banco Safra comporta provimento, mantendo-se, no mais, a sentença recorrida quanto às demais instituições rés.

Cuida-se de ação de indenização por danos materiais e morais cumulada com obrigação de fazer, ajuizada por Rizieri Importação e Exportação Ltda., Estilo Urbano E-Commerce Ltda. e Clovis Eduardo Soares de Rezende em face das instituições financeiras e plataformas digitais acima indicadas.

Alegam as autoras que atuam no ramo calçadista, utilizando plataformas digitais, especialmente o Mercado Livre, para comercialização de seus produtos. Sustentam que, em **05/07/2024**, o sócio Gustavo Rizieri foi contatado via aplicativo *WhatsApp* por indivíduo que se apresentou como representante do Mercado Livre, oferecendo serviço de coleta de mercadorias, com promessa de maior comodidade logística (fls. 183/185).

Segundo narram, o interlocutor, munido de dados cadastrais das empresas, orientou o representante a acessar o site “*centraldosenvios.com*” e instalar aplicativo (aplicativo coletas – fl. 187) supostamente necessário para ativação do serviço. Após a instalação, sem que houvesse fornecimento de senhas ou dados sensíveis, as contas bancárias das autoras teriam sido invadidas, resultando em contratações não solicitadas de operações de crédito junto ao Mercado Pago/Mercado Crédito.

Afirmam que, ao perceber movimentações atípicas,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
23ª Câmara de Direito Privado

o representante foi informado pelo interlocutor de que os créditos concedidos faziam parte do pacote do serviço de coleta, mas que poderiam ser liquidados caso não houvesse interesse, mediante pagamento de boletos que foram prontamente emitidos, tendo como beneficiário “**Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda.**”. Convencido da legitimidade da orientação, o autor efetuou os pagamentos, totalizando **R\$ 70.399,90**.

Relatam, ainda, que foram realizadas transferências e transações via PIX para contas de terceiros, destacando-se:

- Transferências da conta da Estilo Urbano no **Mercado Pago** para a conta da Rizieri Importação e Exportação Ltda. no **Banco Inter**, nos valores de R\$ 12.400,00 e R\$ 49.750,00;
- Transferência de R\$ 8.094,00 da conta de Clovis Eduardo Soares de Rezende para a mesma conta da Rizieri;
- Múltiplos PIX para pessoa física identificada como Jenifer de Oliveira Cazatt, nos valores de R\$ 1.498,10, R\$ 1.399,99, R\$ 1.749,90, R\$ 1.249,80 (este último devolvido por suspeita de fraude) e R\$ 1.899,99, sendo devolvidos apenas R\$ 0,73 após a constatação da fraude, sob alegação de insuficiência de saldo na conta de destino. Ressalte-se que todas essas movimentações tiveram origem em contas mantidas no Mercado Pago, pertencentes às empresas Clovis Eduardo Soares de Rezende e Estilo Urbano E-Commerce Ltda.

Afirmam que, somadas as operações, o prejuízo aproximado alcançou **R\$ 86.290,95**. Acrescentam que, além do rombo



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
23ª Câmara de Direito Privado

financeiro, a conta da empresa Estilo Urbano na plataforma Mercado Livre foi bloqueada, impossibilitando novas vendas, situação que persiste até a propositura da demanda.

As autoras informam que comunicaram os fatos às instituições financeiras e à plataforma, registraram boletim de ocorrência (fls. 200/203) e solicitaram estorno dos valores, sem êxito, tendo obtido apenas a devolução parcial mencionada. Alegam, assim, prejuízo financeiro expressivo e impacto operacional, além de desgaste e perda de tempo útil.

Pois bem.

Primeiramente, não se mostra aplicável o Código de Defesa do Consumidor à presente controvérsia, pois os serviços contratados pelas autoras não se destinam ao uso próprio, mas integram a cadeia produtiva de sua atividade empresarial, funcionando como meio para a comercialização de seus produtos e, portanto, para o exercício de atividade profissional, configurando-se a situação como insumo para atividade produtiva e não de consumo.

Trata-se, portanto, de uma típica relação entre fornecedores, partícipes do ciclo de prestação de serviços no mercado de consumo. Logo, não pode a parte autora ser considerada destinatária final dos produtos e serviços contratados, não se aplicando o CDC ao caso em exame, sendo igualmente descabida qualquer pretensão à inversão do ônus da prova.

Nesse sentido, julgados deste E. Tribunal de Justiça:

*AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER E NÃO FAZER C/C*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
23ª Câmara de Direito Privado

*INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS*  
*Autora que utiliza a plataforma de ecommerce das rés para a venda de produtos Inaplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor Utilização dos serviços das rés como meio para o exercício de atividade empresarial Relação de consumo não configurada Alegação de abusividade no bloqueio de contas da autora Descabimento Hipótese em que a autora não comprovou a procedência idônea e a originalidade de produto ofertado em anúncio apontado pela rés como irregular Vinculação de três contas ao mesmo CNPJ Possibilidade de aplicação de sanções em caso de violação aos termos de uso das rés Ausência de ato ilícito RECURSO NÃO PROVIDO.*

(Apelação Cível nº 1017772-73.2021.8.26.0405; Relator RENATO RANGEL DESINANO; 11ª Câmara de Direito Privado; j. 22/06/2023 – destaques deste Relator).

*Preliminar. Legitimidade passiva ad causam. Álbum probatório que descarta a participação do banco réu na relação jurídica negocial que embasa os pedidos formulados na exordial. Preliminar afastada. **CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. Inaplicabilidade. Relação de consumo. Não configuração. Contrato cujo objeto é a consecução da atividade profissional e empresarial das partes. Inaplicabilidade do CDC em função da adoção da teoria finalista. AÇÃO INDENIZATÓRIA. Autora vítima de fraude. Realização de transferência bancária via PIX de sua conta vinculada ao MercadoPago, em favor de terceiro desconhecido. Culpa exclusiva da autora ou de terceiro não demonstrada. Falha operacional ou de segurança caracterizada. Fortuito interno (Súmula 479 do STJ). Falha na prestação de serviço evidenciada. Indenização pelos danos materiais devida. Sentença mantida. Recurso desprovido.***

(Apelação Cível nº 1028917-77.2021.8.26.0001; 34ª Câmara de Direito Privado; Relator RÔMOLO RUSSO; j. 31/08/2022 - destaques deste Relator).

Da narrativa exposta na petição inicial e nos boletins de ocorrência juntados aos autos, verifica-se que as autoras foram vítimas de estelionato, a partir de contato com terceiro que, passando-se por representante do Mercado Livre, induziu-as em erro mediante narrativa fraudulenta, levando-as a praticar diversos atos, dentre eles a



**instalação de aplicativo malicioso** (o que resultou em contratações de crédito, diversas transferências e movimentações via PIX para contas de terceiros) e **a quitação de boletos** emitidos em favor de “Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda.” totalizando o valor de R\$70.399,90, destinado ao reembolso da suposta contratações de crédito não solicitada.

O cerne da controvérsia reside, então, em verificar se as transações impugnadas decorreram de culpa exclusiva das autoras, de atuação de terceiro fraudador ou de falha na prestação dos serviços pelas instituições réis, notadamente quanto à segurança das operações realizadas em ambiente digital, à detecção de movimentações atípicas e à adoção de mecanismos eficazes para prevenir ou mitigar os efeitos da fraude.

De início, impõe-se reconhecer que não se evidencia a responsabilidade do corréu **Banco Safra S.A.**, pois não basta, para tanto, a constatação de que os fraudadores se valeram de boleto bancário emitido por sua intermediação. É imprescindível a demonstração de nexos causal entre a conduta da instituição e o dano experimentado, o que, no caso, não se verifica.

No caso, não se comprovou qualquer participação do Banco Safra S.A. na fraude perpetrada, inexistindo prova de que tenha prestado serviço defeituoso, agido com culpa ou contribuído para a ocorrência do ilícito. A atuação da instituição limitou-se à emissão de boleto bancário, sem que houvesse trânsito de valores por suas contas ou ingerência sobre as operações subsequentes, realizadas em outras instituições. Assim, não se pode afirmar que a utilização do boleto tenha



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
23ª Câmara de Direito Privado

sido elemento indispensável à concretização da fraude, razão pela qual inexistente nexos causal entre a conduta do Banco Safra e o dano experimentado pelas autoras.

Ora, “o dano só pode gerar responsabilidade quando for possível estabelecer um nexos causal entre ele e o seu autor”<sup>3</sup>, liame que, aqui, inexistente, ficando eximido o requerido Banco Safra de responsabilidade qualquer.

É oportuno salientar, ainda, o entendimento do Superior Tribunal de Justiça acerca da responsabilidade do banco pelos danos causados à vítima de estelionato, em situação análoga à aqui analisada:

*RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. DANOS. FRAUDE. COMPRA ON-LINE. PRODUTONUNCA ENTREGUE. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. SERVIÇOS BANCÁRIOS INTERMEDIÇÃO FINANCEIRA ENTRE PARTICULARES. COMPRA E VENDA ON-LINE. PARTICIPAÇÃO. AUSÊNCIA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. NÃO CONFIGURAÇÃO. 1. Ação ajuizada em 30/06/2015. Recurso especial interposto em 16/03/2018 e atribuído em 22/10/2018. 2. O propósito recursal consiste em determinar se o banco recorrido seria objetivamente responsável pelos danos suportados pelo recorrente, originados após ter sido vítima de suposto estelionato, perpetrado na internet, em que o recorrente adquiriu um bem que nunca recebeu. 3. Nos termos da Súmula 479/STJ, 'as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias'. 4. **O banco recorrido não pode ser considerado um fornecedor da relação de consumo que causou prejuízos à recorrente, pois não se verifica qualquer falha na prestação de seu serviço bancário, apenas por ter emitido o boleto utilizado para pagamento.** 5. Não pertencendo à cadeia de fornecimento*

<sup>3</sup> *Direito Civil Brasileiro*, volume IV, 9ª ed., São Paulo: Saraiva, 2014, p. 358.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
23ª Câmara de Direito Privado

*em questão, não há como responsabilizar o banco recorrido pelos produtos não recebidos. Ademais, também não se pode considerar esse suposto estelionato como uma falha no dever de segurança dos serviços bancários prestados pelo recorrido. 6. Recurso especial não provido.*

(REsp nº 1.786.157/SP, 3ª Turma, Rel. Min. NANCY ANDRIGHI, j. 3/9/2019, Dje 13/09/2019).

Com relação aos demais réus, a irresignação não prospera.

Conforme narrado na petição inicial, o sócio Gustavo Rizieri, representante da empresa autora, seguiu orientações repassadas pelo fraudador, que se apresentou como funcionário do **Mercado Livre**, e realizou a instalação de um aplicativo indicado pelo golpista. Após a instalação, constatou movimentações atípicas em suas contas, bem como a contratação de operações de crédito não solicitadas, evidenciando que as transações foram efetivadas por terceiros, mediante artifício eletrônico fraudulento, e não diretamente pelo autor, prática recorrente em golpes dessa natureza.

Ainda que o sócio Gustavo Rizieri, representante da empresa autora, tenha seguido as orientações repassadas pelos fraudadores, não há nos autos qualquer indício de que tenha fornecido senha, token ou dados que permitissem acesso direto ao sistema bancário. É, portanto, evidente que as operações foram realizadas por terceiros, que se aproveitaram de vulnerabilidades na segurança digital, sem que o autor tenha autorizado o acesso ou fornecido chaves que fragilizassem o sistema de proteção das rés, às quais competia adotar mecanismos eficazes para impedir a consumação da fraude.

No caso em exame, a fraude apresenta todas as



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
23ª Câmara de Direito Privado

características de um golpe de engenharia social, em que os criminosos, munidos de dados específicos das empresas autoras, induziram o sócio Gustavo Rizieri a instalar aplicativo malicioso, possibilitando o acesso remoto às contas e a realização de operações não autorizadas.

E, embora o Mercado Pago tenha identificado e bloqueado duas movimentações suspeitas (fls. 127/128 e 130/131), a maioria não logrou êxito em bloquear e tampouco promover a restituição integral dos valores (R\$ 0,73 - fls. 94/95). Tal circunstância evidencia vulnerabilidade do sistema e falha na segurança dos serviços prestados pelas instituições réas, que, ao disponibilizarem sistemas digitais e operações automatizadas, assumem o dever de implementar mecanismos eficazes de prevenção a fraudes.

Nos termos do artigo 44 da Lei Geral de Proteção de Dados, o tratamento de dados será irregular quando não fornecer a segurança que o titular espera, considerando os riscos da atividade, o que se aplica ao caso concreto.

Fraudes como esta são inerentes ao risco da atividade das instituições financeiras e empresas de pagamento, que devem adotar mecanismos eficazes para preveni-las.

Consumada a fraude, presume-se falha na segurança do serviço, justificando a responsabilização das requeridas **Mercado Livre, Mercado Pago e Mercado Crédito**, a invalidação das operações e a inexigibilidade dos valores delas decorrentes. Ademais, evidente a atuação conjunta destas requeridas, integrantes do mesmo conglomerado econômico que atuam de forma conjunta perante o mercado consumidor



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
23ª Câmara de Direito Privado

devem responder solidariamente pelos danos decorrentes do evento lesivo.

No tocante ao **Banco Inter**, verifica-se que parte significativa das movimentações fraudulentas teve como destino conta mantida nessa instituição, em nome da própria empresa autora, circunstância que deveria ter acionado mecanismos de prevenção a fraudes, diante da atipicidade e do volume das operações.

Como já relatado anteriormente, trata-se de prática comum em golpes dessa natureza a realização de transferências iniciais para contas de mesma titularidade ou de sócios, conferindo aparência de legitimidade às operações e evitando alertas automáticos. Em seguida, os valores são pulverizados para contas de terceiros (“laranjas”), dificultando a recuperação.

A ausência de bloqueio imediato ou de alerta eficaz evidencia falha na prestação do serviço, sobretudo porque as transações ocorreram em sequência e envolveram valores expressivos, o que caracteriza risco inerente à atividade bancária.

Outrossim, a tese defensiva do **PicPay**, no sentido de que não houve falha na prestação do serviço por inexistirem irregularidades na abertura da conta e por se tratar de fortuito externo, não merece acolhida.

A fraude perpetrada, embora praticada por terceiro, configura fortuito interno, pois relacionada à vulnerabilidade do sistema disponibilizado pela ré, que não implementou mecanismos eficazes para impedir a movimentação atípica e vultosa, tampouco bloqueou ou



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
23ª Câmara de Direito Privado

comunicou preventivamente as transações suspeitas.

Ademais, restou incontroverso que valores oriundos do golpe foram – em parte – direcionados a contas sob gestão do PicPay, circunstância que impunha atuação imediata para mitigar os danos. A alegação de culpa exclusiva da vítima igualmente não prospera, pois, ainda que tenha seguido orientações do fraudador, competia à instituição adotar medidas de segurança compatíveis com os riscos do serviço, o que não ocorreu.

De rigor, destarte, a declaração de inexigibilidade dos empréstimos e devolução dos valores transferidos.

Nesse sentido, os julgados desta C. 23ª Câmara de Direito Privado:

*APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de indenização por danos materiais e morais. Sentença de improcedência. Inconformismo da parte ré. 1. Ilegitimidade passiva da ré 99Pay reconhecida. Ausência de participação ativa na fraude alegada. Mera condição de mantenedora das contas beneficiadas. 2. Fraude praticada por terceiros via contato telefônico (falsa central de atendimento). Estelionatário ludibriou a requerente para a realização de transferências pix nas quantias de R\$ 6.893,00 e R\$ 4.500,00, sob a justificativa de cancelamento de empréstimos efetuados em seu nome. Em que pese a concorrência da autora para o sucesso do golpe, as operações efetuadas destoam consideravelmente daquelas feitas de forma rotineira pela demandante, fato que deveria alertar a instituição financeira. Responsabilidade objetiva caracterizada ante a falha na prestação do serviço (Súmula 479, do STJ). De rigor a declaração de inexigibilidade dos empréstimos e devolução dos valores transferidos. 3. Inexistência de dano moral indenizável. Demandante contribuiu em parte para o ocorrido. Inocorrência de violação a direito da personalidade ou constrangimento anormal. Sentença reformada em parte. Recursos parcialmente provido (Apelação Cível nº 1000517-97.2024, Relator REGIS*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
23ª Câmara de Direito Privado

RODRIGUES BONVICINO, j. 22/11/2024).

*AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Golpe da falsa central de atendimento – Parte autora que foi desidiosa seguindo orientações de falsários e fornecendo dados sigilosos, após o que foi realizada transação em sua conta – Responsabilidade dos bancos, contudo, que emerge da falha na prestação dos serviços, eis que a transação fraudulenta (R\$ 9.000,00) fugiu do perfil da parte consumidora, não tendo sido bloqueada – Súmula 479 do STJ - Precedente desta Câmara - Restituição do montante à autora, com os consectários legais - Danos morais cabíveis, excepcionalmente – Embora a autora tenha concorrido para o fato, o valor da transação foi vultoso, impactando em sua renda e trazendo angústia que extrapola o mero dissabor cotidiano – Ação procedente – Recurso provido*

(Apelação Cível nº 1022657-36.2024.8.26.0564, Relatora LÍGIA ARAÚJO BISOGNI, j. 13/11/2024).

*Apelação Cível. Ação declaratória de nulidade de transações bancárias e indenizatória. Sentença de procedência. Fraude conhecida como "Golpe da Falsa Central de Atendimento". Recorrem o Banco réu e a autora. Responsabilidade do banco demonstrada. Falha na prestação de serviços. Dados dos correntistas que foram acessados por agentes criminosos. Mantida a condenação do banco réu à restituição dos valores transferidos mediante fraude. Dano moral reconhecido. Fixação em R\$ 5.000,00 adequada. Sentença integralmente mantida. RECURSO DO RÉU NÃO PROVIDO. RECURSO DA AUTORA NÃO PROVIDO*

(Apelação Cível nº 1000029-82.2023.8.26.0210, Relator EMÍLIO MIGLIANO NETO, j. 13/03/2024).

Neste cenário, não há como afastar a responsabilidade dos apelantes. A existência de fraude, para a qual concorreu a falha nos serviços da instituição financeira, caracteriza a ocorrência de fortuito interno, pelo qual a instituição financeira responde objetivamente.

Aliás, o Superior Tribunal de Justiça, por meio da sistemática dos recursos repetitivos, uniformizou o entendimento de que



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
23ª Câmara de Direito Privado

as instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes ou delitos praticados por terceiros, como, por exemplo, a abertura de conta corrente ou a contratação de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos. Tal responsabilidade decorre do risco inerente à atividade empresarial, caracterizando-se como fortuito interno (REsp nº 1.199.782/PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, 2ª Seção, j. 12.09.2011).

Esse entendimento foi consolidado na Súmula 479 do STJ, que assim dispõe: “*as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”.

É irrelevante, outrossim, para a configuração do dever de indenizar, o fato de os valores oriundos dos empréstimos fraudulentos terem sido creditados em contas vinculadas às empresas autoras, pois, como parte integrante do golpe, tais quantias foram imediatamente transferidas para contas de terceiros fraudadores, sem qualquer proveito econômico para os demandantes.

Portanto, diante das peculiaridades do caso, não há que se falar em excludente de responsabilidade, tampouco em responsabilidade exclusiva das autoras/vítimas, sendo de rigor a declaração da inexistência dos débitos perante os réus.

Do exposto, a r. sentença comporta reforma parcial, para julgar improcedentes os pedidos deduzidos na peça preambular em face do corréu **Banco Safra**, afastando-se a responsabilidade objetiva



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
23ª Câmara de Direito Privado

que lhe fora atribuída, em conformidade com o entendimento consolidado pelo Superior Tribunal de Justiça. Mantém-se, no mais, a r. sentença recorrida.

Diante da reforma parcial da sentença, com a exclusão da responsabilidade do corréu Banco Safra S.A., condeno a parte autora ao pagamento de honorários advocatícios em favor do patrono da referida instituição, que arbitro, por equidade, no valor de R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais), nos termos do artigo 85, §8º, do Código de Processo Civil, observada a regra do §14 do mesmo dispositivo legal. Com relação aos demais apelantes, majoro os honorários sucumbenciais devidos ao patrono da parte autora, ora apelada, nesta sede recursal, para 12% (doze por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, §11, do CPC.

Advirto que a interposição de embargos de declaração meramente protelatórios ensejará a aplicação de multa sobre o valor atualizado da causa, nos termos do art. 1.026 do CPC.

Posto isso e considerando todo o mais que dos autos consta, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso do Banco Safra, e **NEGO PROVIMENTO** aos recursos dos demais réus, nos termos supramencionados.

**JORGE TOSTA**  
*Relator*