



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0001303333

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1024826-57.2024.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante MARCOS ANTÔNIO PULSONI (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO BRADESCO S/A e MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA.

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso. V. U. Esteve presente o advogado Carlos Eduardo Empke Vianna, OAB/SP 298.801.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ROBERTO MAC CRACKEN (Presidente sem voto), DANIELLA CARLA RUSSO E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 16 de dezembro de 2025.

GILBERTO FRANCESCHINI

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1024826-57.2024.8.26.0576

Apelante: Marcos Antônio Pulsoni

Apelados: Banco Bradesco S/A e Mercadopago.com Representações LTDA

Comarca: São José do Rio Preto

Voto nº 4416

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta contra sentença que julgou improcedentes os pedidos iniciais e condenou o autor ao pagamento de custas e honorários.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em determinar se houve falha na prestação de serviços por parte dos réus, que justifique a responsabilidade pelos danos sofridos pelo autor devido à fraude.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, mas não automática em casos de fraude por terceiros, salvo se comprovada falha na prestação de serviços.

4. No caso, não há indícios de falha por parte dos réus. A fraude decorreu de culpa da vítima e ato de terceiro, sem ligação com os réus.

IV. DISPOSITIVO E TESE

5. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: A responsabilidade das instituições financeiras por fraudes de terceiros depende da comprovação de falha na prestação de serviços. Ausente nexo de causalidade, não há responsabilidade dos réus.

Legislação Citada:

Código de Processo Civil, art. 14; art. 85, § 2º e § 11; art. 98, § 3º.

Jurisprudência Citada:

Enunciados 13 e 14 da Seção de Direito Privado. Súmula nº 479 do STJ; TJSP; Apelação Cível 1032054-07.2021.8.26.0506; Relator: Francisco



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Giaquinto; 13ª Câmara de Direito Privado; j. 14/07/2022; TJSP; Apelação Cível 1001946-48.2021.8.26.0068; Relator: Hélio Nogueira; 23ª Câmara de Direito Privado; j. 10/08/2021.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 137/141, cujo relatório se adota, na ação promovida **Marcos Antônio Pulsoni** em face **do Banco Bradesco S.A e Mercadopago.com Representações Ltda**, que foi julgada improcedente e que condenou o autor no pagamento de custas e honorários advocatícios fixados R\$ 2.000,00, observada a gratuidade.

O autor/recorrente alega, em síntese, que realizou o pagamento de dois boletos falsos supostamente emitidos pelo Banco Bradesco S.A., tendo como intermediário o MercadoPago, o que resultou em benefício a um terceiro golpista. Sustenta que, em razão da atividade que exercem, as instituições envolvidas devem responder de forma objetiva pelo dano causado. Requer, assim, a reforma da sentença.

Recurso tempestivo e isento de preparo ante a concessão dos benefícios da justiça gratuita (fls. 337).

Contrarrazões (fls. 327/332 e 333/336).

Sobreveio oposição ao julgamento virtual (fls. 340).

É o relatório.

Inicialmente, quanto à alegação de ausência de dialeticidade levantada em preliminar de contrarrazões, cumpre assinalar que deve ser rejeitada, visto que os argumentos apresentados pela autora/apelante se revelam alinhados com os aspectos fáticos do caso. Destarte, não se configuram como genéricos, mas sim como pertinentes e dignos de apreciação em sede recursal.

O autor ajuizou a presente ação alegando que sua esposa recebeu uma ligação em 09/05/2024, na qual ouviu apenas “oi, mãe”. Logo em seguida, passou a receber mensagens, via WhatsApp, do mesmo número, onde a



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

pessoa afirmava ser sua filha Clarissa e que teria trocado de número de telefone.

A suposta filha solicitou que os pais efetuassem o pagamento de um boleto, informando estar sem dinheiro e que no dia seguinte devolveria o valor. Foi então enviado um código de barras na quantia de R\$ 1.800,00, o qual o autor pagou (fls.77/79). Posteriormente, foi encaminhado outro boleto, no valor de R\$ 988,00, que também foi pago (fls.80/81)

Em ambos os casos, a beneficiária indicada era *Jaine Santos Rodrigues Pereira*, com emissão pelo Banco Bradesco e como intermediário o MercadoPago.

Após os pagamentos, constatou que havia sido vítima de um golpe. Entrou em contato com o gerente do banco para solicitar o bloqueio das transações, porém não obteve êxito. Diante disso, registrou boletim de ocorrência relatando o ocorrido (fls.82/83).

A relação jurídica existente entre as partes tem natureza consumerista, impondo-se, pois, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, em consonância com a Súmula nº 297 do E. Superior Tribunal de Justiça: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

É certo que em razão da complexidade dos serviços bancários, as instituições financeiras devem adotar medidas para assegurar a regular e segura utilização dos seus serviços pelos clientes.

O fornecedor/prestador de serviços somente não será responsabilizado quando demonstrar que inexistiu defeito na prestação do serviço ou que houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

No caso concreto, não restou demonstrado qualquer vazamento de informações sigilosas pela instituição financeira, sobretudo porque os boletos foram recebidos via WhatsApp, de um número desconhecido e enviados por pessoa que se passava pela filha do autor. Ou seja, os títulos não foram obtidos por meio de acesso direto ao site, aplicativo ou por indivíduo que se apresentasse como representante do Banco.

Outrossim, observa-se que em ambos os pagamentos a beneficiária final era pessoa com nome de *Jaine Santos Rodrigues Pereira*.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Dessa forma, também não há responsabilidade da *Corré Mercado Pago*, pois é certo que ela apenas presta serviço de tecnologia de pagamentos aos usuários e não possuía conhecimento de que a conta seria utilizada para recebimento do valor mediante fraude. Ainda que tenha sido utilizada uma conta cadastrada perante a ré para viabilizar a transação, a empresa não foi a beneficiária final dos valores pagos.

Nesse sentido já decidiu esta Corte:

*“Ação de indenização por danos materiais e morais Golpe do boleto falso Boleto gerado por fraudador para quitação de financiamento de veículo - Alegação no sentido da obtenção do boleto por aplicativo WhatsApp, após acesso ao sítio eletrônico da instituição financeira requerida. Descabimento. Prova de que a fraude ocorreu a partir de acesso ao sítio eletrônico do réu não produzida. Instituição financeira disponibiliza orientações de segurança aos clientes para evitar a ocorrência de fraudes, além de ferramenta validadora dos boletos emitidos pela requerida. Culpa exclusiva da autora, ao pagar boleto recebido por WhatsApp, não pelo sítio eletrônico, rompendo o nexa causal. **Corré Mercadopago atuou como mera prestadora de serviços recebendo o pagamento eletrônico, porém, não possui ingerência sobre os negócios efetuados pelos usuários cadastrados em sua plataforma - Falha na prestação dos serviços dos requeridos não demonstrada. Rompimento do nexa causal evidenciado. Fortuito externo, a excluir o dever de indenizar do Banco réu. Sentença mantida - Recurso negado.**” (TJSP; Apelação Cível 1032054-07.2021.8.26.0506; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/07/2022; Data de Registro: 14/07/2022)*

E como nem analisado pelo magistrado sentenciante:



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

“Nos autos, mesmo na própria narrativa da exordial percebe-se qualquer falta de participação da requerida para a ocorrência dos eventos.

Perceba-se que a parte autora trocou mensagens via Whatsapp, mantendo a parte autora contato direto com os estelionatários, os quais sequer se passaram por funcionários da ré, ao contrário, acreditava o autor que conversava com a própria filha.

Em síntese, não há qualquer prova de ligação entre os estelionatários e as partes rés. Ao contrário do narrado na inicial, não há provas de que os réus tenham, de má-fé, participado do estelionato, sendo, tal qual a parte autora, igualmente vítimas.

Não se olvide de que, após a consumação dos fatos, não caberia à requerida bloquear (mesmo se isso fosse possível, o que veremos abaixo não ser), sem ordem judicial, valores que a própria parte autora repassou a outras contas, já que não pode a ré ser obrigada a dar crédito a palavra de um consumidor em detrimento do outro, razão pela qual há a necessidade de obtenção de ordem judicial.

Não só, percebe-se que os valores foram para conta de outra instituição bancária, sendo certo que a ré Bradesco, mesmo querendo, não tem gerência para bloqueio de valores de contas desta outra instituição.

Tal como postulava uma atitude positiva, poderia a própria parte autora, por si própria, tentar o bloqueio dos valores nesta outra instituição bancária, o que não fez.

Por fim, no que tange a emissão de Boletos Bancários, sabido é boletos bancários são títulos de cobrança, EMITIDOS PELOS PRÓPRIOS beneficiários, ESTES RESPONSÁVEIS PELO PREENCHIMENTO DOS BOLETOS, isso SEM QUALQUER PARTICIPAÇÃO da instituição financeira.

Cabe a esta última, apenas intermediar a operação, de modo que assim que receber o valor do boleto bancário, encaminha este valor ao destinatário informado no próprio boleto bancário.

Se assim o é, realmente não caberia ao BANCO BRADESCO a conferência das informações dos milhares de boletos bancários diariamente emitidos pelos PRÓPRIOS BENEFICIÁRIOS.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

LEMBRO, ADEMAIS, QUE O PROCEDIMENTO ACIMA NÃO FOI CRIADO EXCLUSIVAMENTE PELO BANCO BRADESCO SENDO PROCEDIMENTO APLICÁVEL A TODO O SISTEMA FINANCEIRO, e aprovado pelos órgãos fiscalizadores.”.

O evento danoso não guarda relação de causalidade com a atividade dos fornecedores, o que afasta a incidência da Súmula 479 do STJ, aplicável apenas aos casos de fortuito interno.

No caso, é incontestável que a apelante, por descuido e ingenuidade, foi vítima de golpe perpetrado por terceiros, o que afasta por completo a responsabilidade dos apelados, vez que comprovadamente inexistiu qualquer tipo de falha nos serviços prestados (artigo 14, parágrafo 3º, inciso II do Código de Defesa do Consumidor).

Atualmente são amplamente divulgadas as tentativas de engodo empreendidas pelos fraudadores, seja por meio de ligação telefônica, mensagem de texto, na “internet” ou via “whatsapp”, de modo que o apelante poderia ter se socorrido de pesquisa mínima para se certificar se as informações eram fidedignas.

No caso concreto, não se verifica qualquer elemento probatório que evidencie o vazamento de dados proveniente dos requeridos.

Nesse sentido, julgado deste Tribunal:

Apelação Cível. Ação de indenização por danos materiais e morais. Sentença de improcedência. Inconformismo do autor. Alegação de que fora vítima de golpe possibilitada por falha na prestação dos serviços bancários. Não acolhimento. Boleto falso que foi encaminhado ao autor por meio de aplicativo de mensagens (WhatsApp). Boleto que constava nome da Aymoré como beneficiária, quando do pagamento, o beneficiário foi alterado constando como favorecido Pagseguro Internet S.A. Autor que não tomou as cautelas necessárias para aferir a legitimidade do contato feito por aplicativo de mensagens, bem como do boleto bancário. Inteligência do Art. 14, § 3º, II, do



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

CPC. Excludente de responsabilidade. Prequestionamento. Previsão legal. Artigo 1.025 do novo Código de Processo Civil. Expediente, todavia, prejudicado, diante da análise de todo o tema trazido pela oposição deste recurso. Sentença mantida, com majoração dos honorários de sucumbência. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1001946-48.2021.8.26.0068; Relator (a): Hélio Nogueira; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/08/2021; Data de Registro: 10/08/2021)

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. PEDIDO JULGADO IMPROCEDENTE. RECURSO DESPROVIDO.

I. Caso em Exame 1. A autora ajuizou ação alegando ter sido vítima de fraude ao pagar boleto falso para quitação de financiamento. Requereu devolução em dobro do valor pago e indenização por dano moral. A r. sentença julgou improcedentes os pedidos, condenando a autora ao pagamento das custas e honorários. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar se houve falha na prestação de serviços por parte dos réus, que justifique a responsabilidade pelos danos sofridos pela autora devido à fraude. III. Razões de Decidir 3. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, mas não automática em casos de fraude por terceiros, salvo se comprovada falha na prestação de serviços. 4. No caso, não há indícios de falha por parte dos réus. A fraude decorreu de culpa da vítima e ato de terceiro, sem ligação com os réus. IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade das instituições financeiras por fraudes de terceiros depende da comprovação de falha na prestação de serviços. 2. Ausente nexo de causalidade, não há responsabilidade dos réus. Legislação Citada: Código de Processo



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Civil, art. 14; art. 85, § 2º e § 11; art. 98, § 3º.
Jurisprudência Citada: Enunciados 13 e 14 da Seção de Direito Privado. Súmula nº 479 do STJ. (TJSP; Apelação Cível 1001915-06.2024.8.26.0106; Relator (a): Miguel Petroni Neto; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Caieiras - 2ª Vara; Data do Julgamento: 05/09/2025; Data de Registro: 05/09/2025)

Conclui-se, portanto, que a r. sentença atacada analisou de forma correta as questões suscitadas, com adequada fundamentação jurídica à hipótese em exame, além de bem avaliar o conjunto probatório, não merecendo ser reparada.

Diante da manutenção do julgado, fica majorado para R\$ 2.300,00 os honorários devidos pelo autor, em atenção ao artigo 85, §11 do Código de Processo Civil, observada a gratuidade.

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que “*é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida*” (EDcl no RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, o meu voto é para **NEGAR PROVIMENTO ao recurso, nos termos da fundamentação supra.**

GILBERTO FRANCESCHINI
RELATOR