



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000274850**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1025376-07.2025.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA, é apelada IZABEL CRISTINA MAPELLI.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 37ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PEDRO KODAMA (Presidente sem voto), DANIEL BLIKSTEIN E SERGIO DA COSTA LEITE.

São Paulo, 27 de março de 2026.

**JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Apelação nº 1025376-07.2025.8.26.0224**

**Apelante: Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda.**

**Apelada: Izabel Cristina Mapelli**

**Comarca: Guarulhos - 6ª Vara Cível**

**Juiz de 1º Grau: Guilherme Moretti**

**Órgão de 2º Grau: 37ª Câmara de Direito Privado**

**Relator: JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO**

**Voto nº 35771**

DIREITO DO CONSUMIDOR – CONTRATOS DE CONSUMO – BANCÁRIOS – Ação de restituição de valor c/c indenização por danos morais – Sentença de improcedência – Empréstimo e transferências (PIX) - Negociação de compra de máquina de costura anunciada via plataforma de e-commerce da ré – Recebimento de whatsapp de suposto funcionário da ré informando que a venda havia sido concluída – Vítima que, seguindo orientações do falso funcionário disponibiliza informações sigilosas – Conjunto probatório demonstra desídia da parte autora – Hipótese em que as operações (PIX) efetuadas o foram mediante aplicativo, com o uso de senha pessoal – Ausência de prova de prestação de serviço defeituoso – Hipótese de culpa exclusiva da vítima e fato de terceiro – Nexo causal inexistente – Falha na prestação do serviço não evidenciada – Excludente do CDC, art. 14, §3º, II caracterizada – Indenização material indevida – Contrato de empréstimo pessoal digital – Ausência de prova da regularidade da contratação – Ônus da instituição ré, do qual não se desincumbiu - Dano moral inexistente - Indenização desconstituída - Decaimento recíproco - Sentença parcialmente modificada - **Recurso parcialmente provido.**

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença proferida em 26/09/2025 (fls. 203/208), de relatório adotado, que “*julgo[u] o pedido formulado na inicial para: a. declarar inexistente e inexigível o contrato de empréstimo no valor de R\$ 3.890,00, bem como quaisquer outros débitos oriundos das transações fraudulentas discutidas nesta ação, devendo a ré proceder ao cancelamento definitivo de tais cobranças, corrigidos nos termos da fundamentação; b. condenar a ré a restituir à parte autora o valor de R\$ 980,00 (novecentos e*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*oitenta reais), referente aos pagamentos indevidos de R\$ 560,00 e R\$ 420,00, devidamente comprovados nos autos, corrigidos nos termos da fundamentação; c. condenar a requerida a pagar à parte autora, a título de indenização por danos morais, a quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do TJSP a partir da data da presente sentença (Súmula 362, STJ) e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês desde a citação. Confirmo a tutela de urgência anteriormente deferida. Por consequência, julgo extinto o presente processo com resolução de mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Pela sucumbência, condeno a ré ao pagamento das custas, despesas processuais e dos honorários advocatícios, que fixo em 15% (quinze por cento) sobre o valor total da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil”.*

Apelo da ré (fls. 212/) alegando, em síntese, que “a própria Apelada forneceu seu contato para trocar mensagens com terceiros fora da plataforma, conforme extrai-se do próprio Boletim de Ocorrência registrado e acostada aos documentos que acompanham a petição inicial”; que “A parte Apelada - em sincera admissão de culpa, descreve a sequência de ações que criaram o ambiente, em que mecanismos de segurança implementados pela plataforma poderiam ser contornados”; que “Não há medida de segurança hábil a evitar o vício de vontade de usuários vítimas da engenharia social de estelionatários”; que “ não há qualquer prova de que os dados pessoais do Apelado tenham sido obtidos por meio da plataforma da Apelante”; que inexistem danos materiais e morais indenizáveis. Pede provimento para modificação da sentença.

Contrarrazões do réu às fls. 229/252.

É o relatório.

Recurso conhecido. Presentes os pressupostos de admissibilidade recursal. Partes legítimas e regularmente representadas. A apelação, interposta em 22/10/2025, é tempestiva e prepara (fls. 224/225).

A sentença está proferida com a fundamentação que segue

*copiada: “(...) O processo comporta julgamento antecipado, nos termos do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil, pois as provas contidas nos autos são suficientes para o deslinde da ação, sendo desnecessária a produção de outras provas, sobre as quais, ademais, a ré demonstrou desinteresse, enquanto a autora requereu genericamente provas em fase de especificá-las. A relação descrita na inicial é nitidamente de consumo, sendo regida pelo Código de Defesa do Consumidor. Nesse contexto, a responsabilidade do fornecedor por defeitos na prestação de serviços é objetiva, conforme preceitua o artigo 14 do referido diploma legal, sendo viável a inversão do ônus probatório (art. 6º, VIII, do CDC), dada a verossimilhança das alegações da autora e sua manifesta hipossuficiência técnica para comprovar a falha de segurança interna da plataforma da ré. No mérito, o pedido é procedente. A controvérsia reside em verificar se houve falha na prestação dos serviços da ré que tenha possibilitado a fraude sofrida pela autora e, em caso positivo, definir a responsabilidade pelos danos decorrentes. A parte autora busca a declaração de anulação de um contrato de empréstimo de R\$ 3.890,00 e a restituição de R\$ 980,00, além de compensação por danos morais, alegando que, após anunciar um produto na plataforma da ré, foi abordada por fraudadores que, utilizando a logomarca e informações da transação, a induziram em erro. Por sua vez, a requerida sustenta a culpa exclusiva da parte autora, alegando que não houve falha na prestação de seus serviços, pois as transações teriam sido validadas mediante procedimentos de segurança. Analisando o conjunto probatório, a tese autoral merece acolhimento. A prova documental traz verossimilhança às alegações, em especial as conversas via WhatsApp acostadas às fls. 35/78, demonstra de forma inequívoca o modus operandi de da fraude, em falha com o serviço prestado pela ré. A abordagem fraudulenta só foi possível porque a autora, de boa-fé, havia acabado de anunciar um produto na plataforma ré. Os estelionatários detinham dados específicos daquela operação, o que lhes conferiu a credibilidade necessária para o intento fraudulento. A ré argumenta que a autora voluntariamente forneceu dados e acessou links, mas tal argumento não a exime de responsabilidade. O cenário delineado nos autos configura o que a doutrina e a jurisprudência denominam de fortuito interno, ou seja, um evento que, embora praticado por terceiro, insere-se no*

*risco da atividade empresarial desenvolvida. A atividade da ré, que envolve a gestão de uma vasta plataforma de comércio eletrônico e um sistema de pagamentos, traz consigo o dever de garantir a segurança de seus usuários contra esse tipo de golpe, cada vez mais comum e sofisticado. A falha na segurança da ré é manifesta ao permitir que golpistas se apropriem de dados sigilosos da transação (produto, valor, dados do vendedor) para aplicar fraudes com similitude procedimental com os serviços de marketplace. A ré não demonstrou que a tecnologia empregada impede que fraudadores monitorem sua plataforma e se passem por seus representantes. Aos réus cabia comprovarem o contrário, mas silenciaram a respeito de produção de provas (fls. 202), não se desincumbindo de seu ônus. A responsabilidade da instituição quanto aos fatos imputados é de natureza objetiva, tornando desnecessária a demonstração de culpa, conforme a Súmula 479 do 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.". O réu não nega que a autora detinha relacionamento com o site sendo usuária da plataforma, mantendo assim os réus registro de perfil da autora, porém apesar disso não inibiu a transação de empréstimo. Nessas circunstâncias, de fato, tem-se por suficientemente demonstrada a própria falha nos serviços prestados, que não apresentaram a segurança que deles razoavelmente era esperada (art. 14, § 1º, incisos I e II, do CDC). Portanto, não há que se falar em culpa exclusiva da vítima, mas sim em falha no dever de segurança do fornecedor, que não pode transferir ao consumidor os riscos de seu próprio negócio. Conclui-se, a propósito que os réus não se desincumbiram do ônus de demonstrar que o autor foi o responsável pelas operações que impugnou. Não amealhou nesse sentido provas seguras e concretas de que as transações em pauta foram realizadas em ambiente seguro e sem interferência das falsas centrais de atendimento. Se as ações de falsários podem ser até inevitáveis, diante do "aprimoramento" das fraudes, de um lado, essas mesmas ações, na atualidade não são imprevisíveis, de outro. Não demonstrou que a tecnologia empregada impede que falsários se apropriem de dados sensíveis do autor, mesmo podendo agir preventivamente com moderador de diálogo entre comprador e vender inibindo, por exemplo, de modo automático a troca de números*

*de celulares entre os usuários antes da efetiva conclusão da compra e pagamento de um produto posto à exibição em seu marketplace. Declarada a falha na prestação do serviço e o nexo de causalidade com os danos sofridos, a anulação dos negócios jurídicos fraudulentos e a reparação dos prejuízos são medidas que se impõem. O contrato de empréstimo de R\$ 3.890,00 é inexigível, por não haver provas de que tenha autora procedido sponte própria. Da mesma forma, os pagamentos indevidos, realizados sob o pretexto de arcar com um "frete", devem ser restituídos. Conforme os comprovantes de fls. 83/84, a autora despendeu R\$ 980,00 (sendo um pagamento de R\$ 560,00 e outro de R\$ 420,00), valor que deve ser devolvido de forma integral. O débito deverá ser corrigido desde o desembolso de acordo com a tabela prática do Tribunal de Justiça e acrescido de juros de mora de 12% ao ano, contados da citação. A correção monetária e os juros de mora terão incidência nos termos do art. 389 e do art. 406, ambos do Código Civil, com a observância das alterações efetivadas pela Lei 14.905/2024, bem como pelos critérios ditados pelo direito intertemporal, da seguinte forma: I) até 27/08/2024 (dia anterior à entrada em vigor da Lei 14.905/2024), a correção monetária será calculada pelo INPC-IBGE (Tabela Prática do TJSP) e os juros de mora serão de 1% ao mês; II) a partir de 28/08/2024 (início da vigência da Lei 14.905/2024), o índice a ser utilizado será: a) o IPCA-IBGE, quando incidir apenas correção monetária; b) a taxa SELIC, deduzida do IPCA-IBGE, quando incidir apenas juros de mora; c) a taxa SELIC, quando incidir conjuntamente correção monetária e juros de mora. Com relação ao dano moral, com razão a parte autora. É certo que, em decorrência da falha na prestação de serviços da ré, é imperioso o reconhecimento dos danos morais pela transferência do valor de alta monta, causando um cenário de aflição a autora. E sendo certa a ocorrência do dano moral indenizável, passo a quantificá-lo. Assim é que hão de ser consideradas as circunstâncias do caso concreto, bem assim o tríptico caráter da reparação pecuniária do dano moral: a) punitiva, na medida em que o ilícito civil há de ser repudiado e penalizado pelo Direito; b) compensatória, porquanto faz as vezes de lenitivo para o abalo psíquico experimentado; e c) pedagógica, pois visa desestimular o ofensor a reiterar nas condutas idênticas. Sendo assim, o quantum indenizatório, sob tais perspectivas, deve ser arbitrado no montante de R\$ 5.000,00*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*(cinco mil reais). (...)*”.

Sob a alegação de que não realizou empréstimo pessoal (R\$ 3.890,00), tampouco transferências PIX (R\$ 420,00 e R\$ 560,00), ajuizou a autora ação objetivando declaração de inexigibilidade dos débitos, repetição de indébito e indenização por danos morais.

A relação contratual entre as partes é incontroversa, como também o fato de que as operações foram efetuadas supostamente por ato fraudulento de terceiro.

A questão controvertida cinge-se em averiguar se a fraude perpetrada caracteriza culpa exclusiva da vítima e fato de terceiro, ou falha de segurança na prestação de serviços da instituição financeira.

A autora foi vítima de golpe, na qual um terceiro se fez passar por funcionário da instituição ré e informando a venda de um produto (máquina de costura) por ela anunciado na plataforma da ré, pede à autora que siga suas instruções para finalização da transação e recebimento do crédito, ocasião em que a autora fornece dados pessoais e sigilosos.

A autora apresentou Boletim de Ocorrência, datado de 13/05/2025, noticiando que *“anunciou uma máquina de costura no Mercado Livre e recebeu uma mensagem via WhatsApp pelo número (11)96208-5422 de uma suposta compradora interessada. Posteriormente, uma pessoa que se apresentou como ‘atendente do Mercado Livre’ entrou em contato pelo WhatsApp número (11)96502-0064, informando que a vítima deveria pagar R\$ 520,00 referente ao frete e R\$460,00 de seguro. A vítima realizou o pagamento total de R\$ 980,00 via Pix para BRAPAY CNPJ 49.138.107/0001-90, instituição VOLUTI, conforme comprovantes anexos. Em seguida um indivíduo que se identificou como gerente do Mercado Livre contatou a vítima pelo WhatsApp número (11) 96743-3127 ele enviou um QR Code para que a vítima acessasse e solicitou que ela compartilhasse a tela do aplicativo Mercado Pago. Durante essa interação foi realizado sem o consentimento da vítima, um empréstimo pessoal no valor R\$ 3.975,73 a ser pago*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*em 12 parcelas de R\$662,60, além disso foi efetuado uma compra no cartão de crédito da vítima no valor de R\$ 5.467,00 na loja Cellshopeletr, parcelado em 12 vezes de R\$465,62, o valor do empréstimo foi transferido via Pix para a conta de Ingrid Alves da Silva utilizando a chave Pix [Ingridalves2882@gmail.com](mailto:Ingridalves2882@gmail.com). Versionamento para corrigir o valor das transações Pix a primeira de R\$560,00 e a segunda de R\$420,00 ambas para BRAPAY CNPJ 49.138.107/0001-90, instituição VOLUTI”.*

Apresentou também *prints* de mensagens *whatsapp* trocadas com os fraudadores (fls. 35/65); *e-mail* recebido notificando a venda da máquina de costura (“De: Mercado Livre <[mercadolivrevendas@suporteonline.com](mailto:mercadolivrevendas@suporteonline.com)> Date: sex., 9 de mai. de 2025”) (fls. 73/75); e, comprovantes de transferências PIX (R\$ 560,00 e R\$ 420,00), em 09/05/2025, para BRAPAY (fls. 83/84).

A ré/apelante alega a regularidade das transações (PIX) e empréstimo pessoal, e junta para tanto, tela sistêmica indicando “*operação n° 111054561274, categoria QR-Produto Pedido#30898413175, tipo Moeda digital Crédito ao consumo valor R\$3.890, Modo de Pagamento Aprovado creditado 09/05/2025 R\$3890 (12XR\$0) Crédito Consumo n Operação 111054561274 Processador: Aggregator n° empréstimo 1020809208 contraparte Ingrid Alves DI20240902165013 ID:1974765740*” (fls. 139).

Como se sabe, cabe ao usuário a responsabilidade pelo sigilo de dados bancários, e da narrativa da inicial, bem como da sucessão do golpe, verifica-se que a autora forneceu informações confidenciais, conduta determinante para a ocorrência dos eventos, inexistindo verossimilhança na alegação autoral de que os fraudadores já possuíam todos os seus dados, senão, sequer teriam entrado em contado com esse propósito.

As operações (PIX) foram realizadas pela própria autora, através de seu celular, mediante utilização de senhas pessoais e intransferíveis, o que impossibilitou a solução imediata do problema, ou mesmo a mitigação dos prejuízos

sofridos.

Diante do quadro apresentado e considerando a verossimilhança das alegações, não é o caso de se atribuir responsabilidade à ré, em razão das operações (PIX) questionadas; constata-se que não houve falha na prestação de serviços por parte da ré e nem fortuito interno, e, sim, desídia da autora, visto que em contato com o fraudador, acreditando ter vendido a máquina de costura anunciada, realizou transferências (PIX) para pagamento de despesas com frete e seguro, sem tomar os devidos cuidados quanto à procedência da negociação e idoneidade do funcionário, do que resulta afastada a responsabilidade da apelante pelo prejuízo suportado com as transferências (PIX), pois caracterizada a hipótese de culpa exclusiva da vítima e fato de terceiro, nos termos do art. 14, §3º, II do CDC.

Quanto ao contrato de empréstimo digital, contudo, não demonstrou a ré a regularidade da contratação, com recebimento do valor do mútuo pela autora. Não há qualquer documento que comprove a abertura da conta digital, não foram trazidos os “logs” da transação, tampouco captura de “selfie” da autora, ônus que incumbia a ré, e que dele não se desincumbiu.

Nesse contexto, escorreita a sentença na parte que reconheceu a inexistência e inexigibilidade do contrato de empréstimo pessoal (R\$ 3.890,00) e débitos outros, dele decorrente.

Desconstitui-se a indenização por danos morais, pois não há elementos de que do evento tenha caracterizado o dano moral alegado na causa de pedir.

O dano moral comporta indenização quando o evento resulta em indubitável reflexo no íntimo da pessoa, gerando mal-estar psíquico, no que não se enquadram descumprimentos contratuais e situações mesmo que oriundas de fraudes, mas sem reflexos aquilatáveis, cuidando então de mero aborrecimento das ocorrências no relacionamento bancário.

A situação vivenciada não ultrapassou a seara do mero aborrecimento, sem qualquer repercussão e ofensa aos direitos de personalidade ou

submissão a situação vexatória capaz de ensejar dano moral passível da indenização que assegura a CF, art. 5º, X.

Nesse sentido, leciona Silvio de Salvo Venosa: *“Dano moral é o prejuízo que afeta o ânimo psíquico, moral e intelectual da vítima. Sua atuação é dentro dos direitos da personalidade. Nesse campo, o prejuízo transita pelo imponderável, daí porque aumentam as dificuldades de se estabelecer a justa recompensa pelo dano. Em muitas situações, cuida-se de indenizar o inefável. Não é também qualquer dissabor mezinho da vida que pode acarretar a indenização”* (Direito Civil, Responsabilidade Civil, Ed. Atlas, 12ª Ed., 2012, pg. 46).

Na lição de Flávio Tartuce: *“Tanto doutrina como jurisprudência sinalizam para o fato de que os danos morais suportados por alguém não se confundem com os meros transtornos ou aborrecimentos que a pessoa sofre no dia a dia. Isso sob pena de colocar em descrédito a própria concepção da responsabilidade civil e do dano moral”* (Manual de Direito Civil, volume único, Ed. Método, 6ª Ed., 2015, pg. 529).

Na mesma conformidade, o Ministro Cesar Asfor Rocha, no julgamento do REsp nº 606.382-MS, assim se posicionou: *“O mero dissabor não pode ser alçado ao patamar do dano moral, mas somente aquela agressão que exacerba a naturalidade dos fatos da vida, causando fundadas aflições ou angústias no espírito de quem ela se dirige”*.

Nesse sentido:

*“A caracterização do dano moral exige que a comprovação do dano repercuta na esfera dos direitos da personalidade. A fraude bancária, nessa perspectiva, não pode ser considerada suficiente, por si só, para a caracterização do dano moral. Há que se avaliar as circunstâncias que orbitam o caso, muito embora se admita que a referida conduta acarrete dissabores ao consumidor. Assim, a caracterização do dano moral não dispensa a análise das particularidades de cada caso concreto, a fim de verificar se o fato extrapolou o mero aborrecimento, atingindo de forma significativa algum direito da personalidade do correntista”*.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(STJ, AgInt nos EDcl no AREsp 1669683/SP, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 23/11/2020, DJe 30/11/2020).

E precedentes desta c. Câmara: Ap.  
1013008-85.2018.8.26.0005; 1003117-07.2021.8.26.0564;  
1001328-06.2020.8.26.0435.

Nessa quadra, o recurso da ré é parcialmente provido, seguindo modificada parcialmente a sentença, nos termos da fundamentação.

O decaimento é recíproco (CPC, art. 86, “caput”), arcando cada parte com metade das custas e despesas processuais, e individualmente com os honorários advocatícios dos advogados da parte contrária, no percentual da sentença (15%), mas incidindo sobre o proveito que cada qual obteve na ação/recurso, com arbitramento de valor mínimo de R\$ 1.804,00 como forma a não aviltar a atividade da advocacia, e dar vigência ao Tema 1076 do c. STJ; é vedada compensação (CPC, art. 85, § 14).

Anoto ainda entendimento pacífico de que o órgão julgador não está obrigado a citar todos os artigos de lei ordinária, infraconstitucional, ou da Constituição Federal para fins de prequestionamento, no que se consideram automaticamente todas as disposições legais discutidas nos autos.

Na temática o Colendo Superior Tribunal de Justiça estabelece que: “São numerosos os precedentes nesta Corte que tem por ocorrente o prequestionamento mesmo não constando do corpo do acórdão impugnado a referência ao número e à letra da norma legal, desde que a tese jurídica tenha sido debatida e apreciada” (Rec. Esp. 94.852, SP, Rel. Min. Fontes de Alencar, DJ 13.09.99, pg.1088).

Diante do exposto, pelo meu voto, **dou parcial provimento** ao recurso.

**JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO**  
**Relator**  
**(assinatura eletrônica)**