



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000310655

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1030859-08.2024.8.26.0562, da Comarca de Santos, em que é apelante THALITA GIANNACCINI ANTONIO FELISBERTO (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO e MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª 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 TAVARES DE ALMEIDA (Presidente sem voto), LÍGIA ARAÚJO BISOGNI E SERGIO GOMES.

São Paulo, 8 de abril de 2026.

JOSÉ MARCOS MARRONE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N°: 47731 – Digital
APEL.N°: 1030859-08.2024.8.26.0562
COMARCA: Santos (9ª Vara Cível)
APTE. : Thalita Giannaccini Antonio Felisberto (autora)
APDOS. : “Nu Pagamentos S.A. Instituição de Pagamento” e
“Mercadopago.com Representações Ltda” (rés)

“Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenizatória por danos materiais e morais” – Fraude bancária – Alegações da autora marcadas por versões contraditórias sobre a dinâmica dos fatos (roubo, hackeamento, coação e subtração do celular) – Contradições não esclarecidas apesar de intimação – Ausência de verossimilhança que impede a inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, CDC) – Inexistência de demonstração mínima de falha na prestação dos serviços bancários (art. 373, I, atual CPC) – Não comprovado fato constitutivo do direito – Manutenção da sentença de improcedência – Recurso da autora desprovido.

1. Trata-se de apelação interposta, tempestivamente, da sentença (fls. 554/559) que julgou improcedente os pedidos formulados na “ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. danos materiais e morais” ajuizada em face de “Nu Pagamentos S.A.” e “Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda” (fls. 1/14).

Sustenta a apelante, autora na mencionada ação, em síntese, que: as rés não impugnaram especificamente diversos fatos e documentos apresentados na inicial, notadamente o boletim de ocorrência e registros das transações, o que torna tais fatos incontroversos; não houve comprovação da regularidade das operações contestadas, sendo contraditória a alegação da ré de que teria havido seu reconhecimento facial, pois o próprio registro do sistema indica que tal procedimento ocorreu posteriormente, quando a autora buscava reforçar a segurança da conta; restou configurada falha na prestação do serviço, uma vez que as instituições financeiras identificaram atipicidade nas transações, mas ainda assim permitiram a continuidade das operações fraudulentas; as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes em operações bancárias, à luz do Código de Defesa do Consumidor e da jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça; estão presentes os danos materiais e morais decorrentes do evento, sendo devida a restituição dos valores subtraídos, a declaração de inexigibilidade dos empréstimos realizados e a condenação das rés ao pagamento de indenização por danos morais (fls. 563/580).

O recurso não foi preparado, por ser a autora beneficiária da

justiça gratuita (fl. 68), havendo sido respondido pelas rés (fls. 587/606, 608/622).
É o relatório.

2. O reclamo manifestado pela autora não merece prosperar.
Explicando:

2.1. Relatou a autora, na inicial da ação (fls. 1/14), que em 23.10.2024, teve sua conta mantida junto à corré “Nu Pagamentos S.A.” invadida por terceiros, que realizaram diversas transações não reconhecidas, incluindo transferências via PIX e a contratação de um empréstimo (fls. 161/169), totalizando um prejuízo de R\$ 31.809,30 (fl. 2).

Narrou a autora que parte dos valores foi transferida para sua conta na corré “Mercado Pago” e, de lá, para desconhecidos (fl. 2).

Sustentou, ainda, que a fraude evidencia a falha na prestação de serviços das rés, que, apesar de terem identificado a atipicidade das operações — chegando a bloquear uma das tentativas de transferência —, permitiram que as demais fossem concretizadas (fl. 2).

Com base nisso, pleiteou a declaração de inexigibilidade dos débitos, a restituição dos valores subtraídos e a condenação das rés ao pagamento de indenização por danos morais (fl. 13).

2.2. A controvérsia recursal cinge-se em verificar se restou suficientemente demonstrada a ocorrência de fraude bancária decorrente de falha na prestação de serviços das instituições financeiras rés, apta a ensejar sua responsabilização, ou se as inconsistências presentes na narrativa da autora impedem o reconhecimento da verossimilhança necessária à incidência das regras protetivas do Código de Defesa do Consumidor, notadamente a inversão do ônus da prova.

2.3. Ainda que a ação verse sobre consumo e seja a autora hipossuficiente, a inversão do ônus da prova, prevista no art. 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, não se opera automaticamente, exigindo, para sua aplicação, a verossimilhança das alegações, requisito este que não se verifica no caso em tela.

Isto porque é possível verificar manifesta contradição entre as narrativas apresentadas pela própria autora em diferentes momentos: (I) na inicial, falou em “conta roubada” (fl. 2); (II) no boletim de ocorrência, narrou que a conta foi “hackeada”, sendo a fraude cometida pela internet (fls. 41/43); (III) no atendimento junto à corré “Nu Pagamentos”, afirmou ter sido vítima de “coação” na rua (fl. 147); e (IV) no contato com a corré “Mercado Pago”, disse ter sido abordada na rua por um rapaz que lhe tomou o celular (fl. 396).

A caracterização da responsabilidade da instituição financeira pressupõe a demonstração do dano e de nexo causal com defeito na prestação do serviço, podendo ser afastada quando evidenciada culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

No caso concreto, entretanto, as inconsistências narrativas apresentadas pela autora impedem a formação de um quadro fático seguro quanto à dinâmica do evento, o que inviabiliza, por consequência lógica, a identificação de eventual falha na prestação do serviço das instituições rés.

Consoante disposto na sentença impugnada:

“Às fls. 539/541, o Juízo determinou que a parte autora se manifestasse em relação as contradições relacionadas ao fato que ensejou nos empréstimos e transferências bancárias.

Todavia, conforme fls. 549/551, a Autora não esclareceu acerca das contradições dos fatos.

Ressalto que a parte requerente apresentou contradições no que tange a exordial, o boletim de ocorrência (fls. 41/43) e conversas através dos chats das Rés (fls. 143 e 396).

Na exordial a requerente alega que “teve sua conta bancária mantida junto a 1º ré, roubada através de transações bancárias” (fls. 2) e, conforme o Boletim de Ocorrência (fls. 41/43), a Autora informa que por volta da 09h20min do dia 23/10/2024 foram realizadas as transferências.

Da troca de mensagens entre a parte autora e a Corré NU Pagamentos, extrai-se que a Autora aponta ser vítima de um golpe e que estava sendo coagida, bem como que os fatos ocorreram a partir das 07h30min até às 14h00min.

Ademais, em troca de mensagens entre a Autora e a Corré Mercado Pago, a parte requerente sustenta ter sido abordada por um rapaz e que esse pegou seu celular (fls. 396).

Logo resta evidente as versões divergentes e as contradições em relação a dinâmica em que as operações financeiras sucederam, o que afasta a verossimilhança. A legislação consumerista, nos termos do artigo 6º, VIII impõe que para a inversão do ônus da prova deve ter verossimilhança nas alegações apresentadas.

Em virtude das contradições, resta impossibilitada a inversão do ônus e, portanto, cabia a autora a demonstração da falha de segurança das requeridas” (fls. 557/558).

A tentativa da autora de justificar tais divergências, atribuindo-as a um “ato de desespero” para obter atendimento mais célere (fls. 549/551), vai contra à boa-fé objetiva, compromete significativamente a credibilidade da narrativa apresentada e enfraquece a verossimilhança das alegações.

Correta, portanto, a decisão que, diante da ausência de verossimilhança, afastou a inversão do ônus probatório, fazendo incidir a regra geral do art. 373, inciso I, do atual CPC, segundo a qual cabia à autora o ônus de comprovar o fato constitutivo de seu direito, ônus do qual não se desincumbiu.

A tese recursal de que a falha de segurança seria objetiva e evidente —pela não interrupção de transações atípicas— perde consistência quando confrontada com a incerteza fática criada pela própria demandante.

Ao apresentar um leque de versões conflitantes, a autora tornou impossível a própria análise da suposta falha na prestação dos serviços, não logrando êxito em comprovar os fatos que dariam suporte à sua pretensão.

Ressalte-se que, embora o Superior Tribunal de Justiça tenha firmado entendimento no sentido de que as instituições financeiras respondem



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

objetivamente pelos danos decorrentes de fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (Súmula 479), tal orientação não dispensa a demonstração mínima da ocorrência do evento fraudulento e de sua vinculação com falha na prestação do serviço.

Inobstante a jurisprudência seja majoritariamente protetiva ao consumidor em casos de fraude, ela não chancela a conduta processual contraditória e a ausência de um mínimo de prova dos fatos alegados. A proteção consumerista não é um salvo-conduto para a parte se eximir de seus deveres processuais básicos.

Dessa forma, a manutenção da sentença de improcedência é medida que se impõe.

3. Nessas condições, nego provimento à apelação da autora, mantendo a sentença impugnada (fls. 554/559).

Levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal pelos advogados das rés (fls. 587/606, 608/622), majoro, com base no art. 85, § 11, do atual CPC, a verba honorária devida pela autora a eles, de 10% (fl. 559) para 12% sobre o valor da causa, isto é, sobre R\$ 46.809,30 (fl. 14), atualizado pelos índices da tabela prática editada pelo Tribunal de Justiça de São Paulo a partir do ajuizamento da ação.

Como a autora é beneficiária da justiça gratuita (fl. 68), as verbas de sucumbência só podem ser exigidas se ficar atestado que ela perdeu a condição legal de necessitada, nos termos do art. 98, § 3º, do atual CPC.

JOSÉ MARCOS MARRONE
Relator