



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000021183

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1036077-33.2024.8.26.0007, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ADRIANO ALVES DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelada MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) 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 FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO E MARCOS DE LIMA PORTA.

São Paulo, 28 de janeiro de 2026.

RICARDO PEREIRA JÚNIOR

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Voto nº 7.019

Apelação nº 1036077-33.2024.8.26.0007

Apelante: Adriano Alves de Oliveira

Apelado: Mercado Pago Instituição de Pagamentos Ltda

Comarca: São Paulo

Juiz (a): Juliana Nobre Correia

CONTRATO BANCÁRIO. Ação de obrigação de fazer cumulada com restituição de danos materiais e indenização por danos morais. Realização de transferência ante a intenção de compra de veículo pela internet, conforme orientações passadas por terceiros. Sentença de improcedência. Insurgência da parte autora. Descabimento. Parte autora que seguiu as diretrizes enviadas por fraudadores, culminando em transferência indevida de valores. Fortuito interno não demonstrado diante das provas dos autos. Impossibilidade de responsabilizar a parte ré objetivamente pelos danos por ela suportados. Ausência de ilícito por parte da parte ré. Culpa exclusiva de terceiro e da parte autora. Excludente de responsabilidade constatada. Inteligência do art. 14, § 3º, II, CDC. Falha na prestação de serviços não evidenciada. Ausência de nexo causal entre ato e dano. Sentença mantida. Recurso desprovido.

VISTOS.

Trata-se de recurso de apelação interposto da r. sentença de fls. 285/288 que, nos autos da ação obrigação de fazer cumulada com restituição de danos materiais e indenização por danos morais, julgou improcedente o pedido, carreando à parte autora os ônus da sucumbência.

Inconformada, recorre a parte autora (fls. 311/325) sustentando, em síntese, que: (i) a parte ré tem responsabilidade objetiva pelos prejuízos decorrentes de fraude bancária; (ii) a parte ré não apresentou documentos que comprovem o cumprimento dos requisitos após o recebimento da notícia do referido golpe; (iii) a parte ré tem o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dever de adotar medidas de segurança robustas para prevenir a ocorrência de fraude bancária. Pede a reforma da sentença com a restituição dos valores transferidos para conta vinculada à parte ré e a indenização por danos morais.

Contrarrazões a fls. 329/333.

Preparo que deixou de ser recolhido, ante a gratuidade judiciária (fls. 112).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

Autos encaminhados a este Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau em 27 de novembro de 2025.

É o relatório.

A pretensão recursal não merece acolhida.

Extrai-se dos autos que a parte autora se interessou por veículo anunciado pela *internet*, após as tratativas, a parte autora transferiu a quantia combinada, no valor de R\$8.000,00 para conta bancária indicada pelo vendedor fraudador, Maycon. Afirma que após a transferência foi ao encontro do vendedor do carro anunciado, que afirmou desconhecer o fraudador e que não recebera o PIX noticiado. Narra que, ao perceber que havia sido vítima de golpe, entrou em contato com as instituições financeiras a fim de reaver os valores, logrou êxito com a devolução da quantia de R\$2,08. Pretende o ressarcimento da quantia transferida ao terceiro fraudador e a indenização por danos morais.

Efetivamente, a relação jurídica de direito material existente entre as partes tem natureza de consumo, portanto, aplicáveis as normas do Código de Defesa do Consumidor ao caso posto em julgamento, especialmente a que permite a inversão do ônus da prova a fim de facilitar a defesa dos interesses do consumidor em juízo (artigos 2º, 3º e 6º, inciso VIII, da Lei nº 8.078/90).

Neste contexto, considerando que o envio das quantias se deu por meio do PIX, impende ressaltar a redação do Enunciado nº 14, deste E. Tribunal de Justiça:

Enunciado nº 14: Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ.

Não se olvide que a instituição financeira responde de forma objetiva pelos danos causados aos consumidores no âmbito da prestação de serviço, isentando o consumidor dos riscos e da falta de segurança que legitimamente se espera dos serviços bancários, consoante disposto no art. 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor.

No caso, contudo, inegável a culpa exclusiva da vítima e de terceiros, causa excludente de responsabilidade da casa bancária, nos termos do art. 14, § 3º, II, CDC.

Ou seja, ainda que se reconheça ser objetiva a responsabilidade dos bancos, inexistente nos autos prova do nexo causal a comprovar que realmente houve falha na prestação de serviços ou que o evento faça parte da teoria do risco profissional.

A fraude somente se aperfeiçoou por conduta de terceiro furtador e da parte apelante que seguiu as orientações passadas pelo fraudador. A própria parte apelante realizou a transferência sem qualquer interferência da parte ré. A parte ré, *in casu*, apenas era a instituição financeira em que a parte autora possui conta corrente e que, após ter ciência dos fatos, tentou realizar o estorno dos valores, porém não havia mais saldo na conta que recebeu a transferência.

Em outras palavras, não ficou evidenciada qualquer falha na prestação dos serviços por parte da parte ré, tendo em vista que a operação impugnada foi feita mediante uso de aplicativo no telefone celular da parte apelante, de forma consciente e volitiva.

Por certo, não haveria como a parte ré evitar que a operação se realizasse, sobretudo por não ter meios de fiscalizar a forma como eventual fraudador faz uso de sua conta-corrente, até que seja comunicada. Frise-se que a parte ré não tem o poder estatal de polícia.

Nesse sentido, ante a hipótese de excludente de ilicitude, tem-se por inexistente o nexo causal entre a conduta da parte apelada e os danos experimentados pela parte autora quanto aos fatos narrados em sua peça inicial.

Vale destacar, ainda, que o fortuito interno está intimamente ligado à atividade desenvolvida e prestada pela instituição financeira, como a contratação, liberação de crédito e utilização de seus sistemas eletrônicos.

No caso dos autos, todavia, os prejuízos sofridos pela parte autora em nada se relacionam com fortuito interno das instituições financeiras.

Ademais, conforme bem registado na r. sentença, *“O autor noticiou a realização de transferência via PIX a fls. 37 em favor de ADRIELLY FURTADO PINTO, que não era a proprietária do veículo. Ressalte-se que houve o uso de meio de pagamento (PIX) pelo autor em favor de terceiro mediante uso de senha, em situação em que o autor pretendia realizar a compra de veículo. A cautela era exigida do autor quanto à operação de transferência de valor elevado. Então, considerando que o episódio envolveu a transferência de valor com preenchimento de dados pelo autor via PIX para terceiro, não proprietário do veículo, que não desconfiou das transações, mesmo em se tratando de transferência para terceiro, em situação em o autor pretendia realizar a compra de veículo, destaca-se que não vinga a pretensão do autor de questionar a atuação do réu, pois na verdade houve culpa exclusiva do autor para o evento, que confirmou a transferência bancária via PIX para terceiro, assumindo o risco da transferência”*, g.n., (fls. 287).

O prejuízo sofrido pela parte apelante, portanto, em nada se relaciona com a atividade bancária desenvolvida pela parte ré, o que rompe inexoravelmente o nexo

causal entre o ato e o dano, excluindo a responsabilidade dos fornecedores de serviço bancário.

Sobre o tema, já decidiu este E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

RESPONSABILIDADE CIVIL e PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – Indenização – Golpe do "Whatsapp" - Transferência de valores via PIX a contas de terceiros fraudadores – Culpa exclusiva da vítima – Inexistência de falha na prestação dos serviços da entidades financeiras apeladas – Precedentes deste Tribunal – Falta de nexo de causalidade entre o prejuízo do autor e os serviços prestados pelas corrés – Golpe foi praticado por terceiro e concluído por falta de cautela do autor que realizou as transferências sem antes verificar a veracidade das informações que lhe foram repassadas – Impossibilidade de responsabilização integral das entidades mantenedoras das contas destinatárias das transferências - Sentença preservada – Honorários recursais – Cabimento – Honorários advocatícios impostos ao autor apelante majorados de 10% para 15% sobre o valor da condenação, em observância ao disposto no art. 85, § 11, do CPC - Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1000500-06.2022.8.26.0252; Relator (a): Álvaro Torres Júnior; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ipaussu - Vara Única; Data do Julgamento: 15/03/2024; Data de Registro: 15/03/2024)

Ação de restituição de valores c/c indenização por danos materiais e morais – Transferências bancárias realizadas pela autora em benefício de terceiros, sendo vítima de golpe por aplicativo WhatsApp – (...) Culpa exclusiva da autora evidenciada – A autora 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 informações e fonte de dados – (...) Falha na prestação de serviços bancários não evidenciada – Fortuito externo a excluir o dever de indenizar – Sentença de improcedência mantida – Recurso negado (TJSP; Apelação Cível 1013853-60.2022.8.26.0011; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros -2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/01/2024; Data de Registro: 31/01/2024).

Ainda, nem se diga que parte ré não logrou realizar outras medidas preventivas de segurança, visto que, na hipótese, não há elementos para se saber o perfil de consumo da parte autora, que realizou transação aparentemente legítima, tendo em vista que não há nada que indique que a conta destinatária dos valores estivesse irregular.

Vale notar que, embora a parte autora tivesse 90 dias para acionar o Mecanismo Especial de Devolução (MED), a sua efetivação depende de saldo na conta do destinatário. Assim, o fato de a parte autora ter noticiado a fraude em 25 de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

agosto de 2024, ou seja, demorando 3 dias após os fatos, para abrir a ocorrência sobre a fraude via PIX (fls. 229/231), contribuiu para impossibilitar o bloqueio, pois assegurou maior tempo para o meliante transferir o valor depositado.

Nesse ponto, aliás, não se pode imputar a parte ré qualquer culpa, pois acionou o Mecanismo Especial de Devolução (MED), que restou infrutífero em razão da falta de saldo na conta da destinatária (fls. 231).

Assim, resta evidenciado que não há que se falem falha de segurança na execução dos serviços da parte ré. No caso dos autos, era de todo desnecessária a dilação probatória para apresentação dos documentos requeridos pela parte autora a fls. 267/269 e admissível o julgamento antecipado da lide, nos termos do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil.

Assim, o desprovimento ao recurso é de rigor.

Isto posto, voto pelo **NÃO PROVIMENTO** do recurso de apelação, mantendo a r. sentença em seus termos e majorando a condenação dos honorários do advogado da parte apelada para 15% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade processual.

Atentem as partes para o detalhe de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

RICARDO PEREIRA JUNIOR
RELATOR