



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001300273

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1037357-75.2024.8.26.0577, da Comarca de São José dos Campos, em que é apelante/apelado MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA, é apelada/apelante ANDREA REGINA ROOS (JUSTIÇA GRATUITA) e Apelado NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), MÔNICA SOARES MACHADO E LUIZ FERNANDO CARDOSO DAL POZ.

São Paulo, 16 de dezembro de 2025.

THOMAZ CARVALHAES FERREIRA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO CÍVEL: 1037357-75.2024.8.26.0577

RECORRENTE: Mercado pago Instituição de Pagamento Ltda.

RECORRIDO: Andrea Regina Roos.

COMARCA DE ORIGEM: São José dos Campos – 1º Vara Cível.

Voto nº 55

APELAÇÃO. RECURSO ADESIVO. CONTRATO BANCÁRIO. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA. DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DO FALSO PARENTE. WHATSAPP. CULPA CONCORRENTE. REPARTIÇÃO DO PREJUÍZO. AUSÊNCIA DE NEXO CAUSAL PARA A REPARAÇÃO MORAL. PARCIAL PROVIMENTO.

I. CASO EM EXAME.

Apelação e recurso adesivo interpostos contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos de indenização por danos materiais e morais ajuizado por consumidora contra instituições bancárias, sob alegação de falha na abertura de conta utilizada por terceiro para aplicar golpe conhecido como “falso parente” via aplicativo de mensagens.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO.

Consiste em (i) definir se a instituição financeira receptora da transação descumpriu normas do Banco Central relativas à abertura de conta bancária, permitindo a ação de estelionatário; e (ii) avaliar a culpa concorrente da autora por falta de diligência ao realizar a operação.

III. RAZÕES DE DECIDIR.

As instituições financeiras falharam ao não adotar medidas eficazes para evitar fraudes, permitindo a ora recorrente abertura de conta por golpista, configurando nexo causal. A autora contribuiu para o evento danoso ao realizar transferência sem verificar a legitimidade do beneficiário do pagamento, evidenciando sua culpa concorrente, o que afasta a reparação moral almejada.

IV. DISPOSITIVO E TESE.

Recurso parcialmente provido para reduzir a condenação pela metade devido à culpa concorrente.

Teses de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras não exclui a culpa concorrente da vítima. 2. A culpa concorrente implica redução equitativa da indenização. 3. Inexistência de lastro para indenização moral.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, art. 14, § 3º, II.

Código Civil, art. 945.

Resolução nº 4.753/2019 do BACEN, arts. 2º e 4º.

Jurisprudência Citada:

STJ, Súmula 479.

TJSP, Apelação Cível 1010975-49.2023.8.26.0005, Rel. José Marcelo Tossi Silva, j. 22.01.2025.

TJSP, Apelação Cível 1011859-08.2024.8.26.0114, Rel. Francisco Giaquinto, j. 17.01.2025.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VISTOS.

I – RELATÓRIO.

Trata-se de apelação interposta pela corré da ação originária (Mercado Pago) e de recurso adesivo à apelação interposto pela parte autora contra a r. sentença, cujo relatório adoto, que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados na petição inicial para condenar as rés, solidariamente, ao pagamento de R\$ 2.998,00, a título de restituição de danos materiais e, em razão da sucumbência recíproca, fixou honorários advocatícios em 15% do valor da condenação.

Sustenta o polo passivo/apelante, em síntese, ausência de falha na prestação do serviço e inexistência denexo causal entre sua atuação e o prejuízo suportado, tratando-se de fato exclusivo de terceiro combinado com a falta de cautela da apelada; aduz que a operação é regular, autorizada voluntariamente pela usuária, sem vício técnico, defeito sistêmico ou violação de segurança e, por último, suscita culpa exclusiva da vítima, com base no art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, para afastar a condenação por danos materiais. Requer, ao final, a reforma da sentença para julgar improcedentes os pedidos.

No recurso adesivo sustenta a parte autora que o caso não configura mero dissabor, porque houve perda patrimonial imediata, angústia, ansiedade e falha de segurança das rés, sendo necessária a reforma parcial da sentença para incluir indenização por danos morais no valor de dez salários mínimos ou equivalente a R\$ 14.120,00. Requer, ainda, seja reformado o valor da condenação da sucumbência por equidade (art. 85, §8º, CPC), em valor não inferior a R\$ 3.000,00.

Recursos tempestivos.

Recurso de apelação regularmente processado com o recolhimento do preparo.

Recurso adesivo regularmente processado sem o recolhimento do preparo por ser a parte ré beneficiária da justiça gratuita (pág. 31).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Foram apresentadas contrarrazões ao recurso principal pela parte recorrida, requerendo que seja negado provimento à apelação. Sustenta a falha na prestação do serviço e o descumprimento do dever de segurança, argumentando que a instituição apelante confessou que não conseguiu fazer o bloqueio do acesso dos fraudadores. Ao fim, requer a majoração dos honorários advocatícios de sucumbências de forma equitativa.

Em contrarrazões, as instituições financeiras – Mercado Pago (págs. 285/288) e Nu Pagamentos S.A. (págs. 290/297) – requereram o afastamento da indenização por danos morais, a não majoração dos honorários sucumbenciais por equidade e, subsidiariamente, que o *quantum* de eventual indenização por danos morais atenda aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Por último, requereram o desprovimento do recurso adesivo.

É o relatório do essencial.

II – VOTO.

A respeitável sentença deve ser parcialmente reformada.

A fraude foi perpetrada por terceiros que induziram o polo ativo a realizar a operação fraudulenta.

O apelante Mercado Pago aduziu a impossibilidade de responsabilização pela possível fraude, ante a culpa exclusiva da parte consumidora e ocorrência de fortuito externo.

Era dever da consumidora cercar-se de cuidados e diligenciar no sentido de verificar a regularidade do procedimento, sendo que houve falha inicial da vítima ao ser contatada pela suposta irmã por número diverso de telefone. Caberia a ela se assegurar da legitimidade do contato telefônico e do destinatário do numerário. Ademais, incontroverso que a demandante realizou a transferência.

A conduta do polo apelado comprovou sua falta de zelo e diligência.

Inegável que a autora, livremente, fez o pagamento do boleto em nome de terceiro desconhecido, posto que constava expressamente como beneficiário Wilder Alfonso Dos Santos Carvalho (pág. 24), sem qualquer diligência a respeito da veracidade ou legalidade da operação.

Todavia, a instituição financeira apelante agiu com manifesta ineficiência e insegurança na prestação de seus serviços ao permitir que um golpista abrisse conta bancária que serviu como ferramenta essencial ao sucesso da fraude, configurado o nexos causal.

A parte apelante não se desincumbiu do ônus da prova de conferência de informações e idoneidade de documentos apresentados pelo fraudador, não tendo agido com a diligência necessária e esperada.

Nesse sentido, incumbia-lhe demonstrar que cumpriu todas as cautelas para abrir uma conta exigidas pelo BACEN, ônus do qual não se desincumbiu.

Com efeito, descumpriu os artigos 2º e 4º da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN:

"Art. 2º As instituições referidas no art. 1º, para fins da abertura de conta de depósitos, devem adotar procedimentos e controles que permitam verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta e, quando for o caso, de seus representantes, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, inclusive mediante confrontação dessas informações com as disponíveis em bancos de dados de caráter público ou privado.

Art. 4º O contrato de prestação de serviços de conta de depósitos deverá dispor, no mínimo, sobre: I - os procedimentos para identificação e qualificação dos titulares da conta, observado o disposto no art. 2º; (...); III - as medidas de segurança para fins de movimentação da conta".

Consoante dispõe 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".

Assim, restou clara a falha na prestação de serviços da parte ré em não adotar medidas eficazes para evitar fraudes e danos, possibilitando o cadastro de terceiros com a utilização da conta para a prática de crime de estelionato, que culminou na indevida transferência de valor.

O golpe foi concretizado por falha na prestação de serviços das instituições financeiras; porém, houve ausência de zelo e diligência do polo ativo, que realizou a transferência sem cautela alguma.

Nesse contexto, tem-se evidenciada a culpa concorrente. Extrai-se do Código Civil:

Art. 945 - Se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano.

A teoria da culpa concorrente incide em situações em que o autor e a vítima contribuem para o evento danoso, resultando na responsabilidade compartilhada pelo prejuízo. Neste caso, a vítima, ao concorrer para o dano, tem sua indenização reduzida proporcionalmente à gravidade de sua culpa.

No tocante ao tema da compatibilidade entre responsabilidade objetiva e culpa concorrente, incide a “**teoria do risco concorrente**”¹, conforme leciona Flávio Tartuce, defendendo que os artigos 944 e 945 do CC/2002 aplicam-se tanto aos casos de responsabilidade subjetiva quanto objetiva, entendimento também referendado nas Jornadas de Direito Civil:

“Enunciado 459: “A conduta da vítima pode ser fator atenuante do nexo de causalidade na responsabilidade civil objetiva”.

¹ TARTUCE, Flávio. Responsabilidade Civil - 6ª Edição 2024. 6. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2024. E-book. p.250-268. ISBN 9788530995492. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788530995492/>. Acesso em: 23 jan. 2025.

Nas relações de consumo asseverou o mesmo jurista que a culpa concorrente e o fato concorrente da vítima também são aceitos como atenuantes do nexo de causalidade, conduzindo à redução equitativa da indenização em outras hipóteses de responsabilidade objetiva. Nesse contexto indicou três argumentos para defender a sua teoria: “*Primus, a questão da atribuição da responsabilidade sem culpa não se confunde com a fixação do quantum debeatur, uma vez que os momentos jurídicos são distintos. Secundus, se nas hipóteses de responsabilidade objetiva é possível alegar a culpa exclusiva da vítima para afastar o dever de indenizar, também é viável invocar a culpa ou o risco concorrente para atenuá-lo. Tercius, a questão envolve a amplitude do nexo de causalidade, que pode ser diminuído de acordo com a causalidade adequada.*”

O STJ vem aplicando a ideia da teoria do risco concorrente em casos envolvendo a responsabilidade objetiva fundada no CDC:

BANCÁRIO. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA C/C INDENIZATÓRIA. FRAUDE BANCÁRIA. CULPA CONCORRENTE DA VÍTIMA. REVISÃO DE FATOS E PROVAS. VEDAÇÃO. SÚMULA 7/STJ. DANO MORAL NÃO CARACTERIZADO. AGRAVO CONHECIDO. RECURSO ESPECIAL NÃO CONHECIDO. 1. No caso, a Corte de origem concluiu que, ainda que se considerasse a falha na prestação dos serviços da instituição financeira por não identificar que a movimentação bancária era incompatível com o padrão da agravante, há que se considerar que a autora agiu de forma descuidada ao seguir as orientações do suposto preposto da instituição financeira, contribuindo para a ocorrência do evento danoso . A pretensão de alterar o entendimento ora transcrito, considerando as circunstâncias do caso concreto, demandaria o revolvimento da matéria fático-probatória, inviável em recurso especial, nos termos da Súmula 7/STJ. 2. Em relação ao dano moral, “a jurisprudência do STJ estabelece que a fraude bancária, por si só, não é suficiente para caracterizar o dano moral, sendo necessária a existência de circunstâncias agravantes” (AgInt no AREsp 2.703.497/SC, Relatora Ministra DANIELA TEIXEIRA, Terceira Turma, julgado em 19/5/2025, DJEN de 26/5/2025).

3. O Tribunal a quo considerou ausente qualquer circunstância agravante que caracterizasse o dano moral, não tendo ocorrido nenhuma lesão que repercuta na esfera dos direitos da personalidade. Rever essa conclusão esbarra no óbice da Súmula 7/STJ. 4. Agravo conhecido para não conhecer do recurso especial. (AREsp n. 2.981.189/DF, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 13/10/2025, DJEN de 20/10/2025. – g.n.)

DIREITO CIVIL. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FRAUDE BANCÁRIA. RECONHECIMENTO DE CULPA CONCORRENTE ENTRE CONSUMIDOR E INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. REEXAME DE PROVAS. SÚMULA 7 DO STJ. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL CONHECIDO PARA NÃO CONHECER DO RECURSO ESPECIAL. I. Caso em exame 1. Agravo em recurso especial interposto contra decisão que inadmitiu recurso especial com fundamento no art. 105, inciso III, alíneas "a" e "c", da Constituição Federal. 2. O Tribunal de origem reconheceu que a autora foi vítima de fraude bancária, mas concluiu pela existência de culpa concorrente, ao considerar que houve falha da instituição financeira na segurança do sistema, bem como conduta imprudente da consumidora no fornecimento de dados sensíveis. II. Questão em discussão 3. A controvérsia gira em torno da possibilidade de afastar a conclusão do acórdão recorrido quanto à existência de culpa concorrente e de se reconhecer a responsabilidade exclusiva da instituição financeira pelos danos sofridos pela recorrente. III. Razões de decidir 4. A responsabilidade civil das instituições financeiras, nas relações de consumo, é objetiva, podendo ser atenuada pela comprovação de culpa concorrente do consumidor. 5. O acórdão recorrido, com base nas provas dos autos, concluiu pela distribuição de responsabilidade entre as partes, afastando a reparação integral dos danos. 6. O reexame dos elementos fáticos que embasaram tal entendimento é vedado em sede de recurso especial, nos termos da Súmula 7 do STJ. IV. Dispositivo 7. Agravo em recurso especial conhecido para não conhecer do recurso especial. (AREsp n. 2.902.528/SP, relatora Ministra Daniela Teixeira, Terceira Turma, julgado em 22/9/2025, DJEN de 25/9/2025.)

Neste sentido, colhe-se precedente deste E. TJSP abordando culpa concorrente em situações análogas ao caso dos autos:

APELAÇÃO DO RÉU – BANCÁRIO – GOLPE DO WHATSAPP – Culpa concorrente - Incidência do disposto no artigo 945, do Código Civil – Consumidor que recebe mensagens de estelionatário passando-se por seu filho e realiza transferências para conta mantida junto ao apelante, sofrendo prejuízo no montante de R\$ 32.789,00 – Inescusável falta de cautela do autor ao se deixar enganar por terceiro, sem o mínimo cuidado de verificar a origem das mensagens recebidas – Instituição financeira que procedeu à abertura de conta bancária utilizada para o ato ilícito, mediante singela cópia de documento de identidade e fotografia do suposto contratante - Ausência de demonstração na regularidade desse ativo - Resolução nº 4.753/19, do BACEN – Fortuíto Interno - Desídia que importa em reconhecer a concorrência para a fraude - Falha na prestação dos serviços, aliada à falta de cautela do consumidor, que deu ensejo ao sucesso do golpe e prejuízo material experimentado pelo consumidor - Responsabilidade objetiva do banco - Incidência da Súmula nº 479, do C. STJ – Restituição de 50% do desfalque patrimonial sofrido pelo autor – RECURSO PROVIDO EM PARTE, reconhecendo-se a culpa concorrente das partes. (TJSP; Apelação Cível 1096617-96.2023.8.26. 0002; Relator (a): M.A. Barbosa de Freitas; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro Regional II - Santo Amaro - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/11/2024; Data de Registro: 05/11/2024)

No mais, não se configura dano moral ante a participação concorrencial da parte autora para que a fraude fosse perpetrada, por patente omissão de seu dever de diligência, zelo e cuidado quanto às transações bancárias por ela realizadas.

Ante o exposto, sempre preservada a convicção julgadora, pelo voto **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso para reduzir o valor da condenação (R\$ 2.998,00) pela metade, em razão da configuração de culpa concorrente, mantendo-se o restante do julgado.



NEGO PROVIMENTO ao recurso adesivo da parte autora.

Considerando que a parte apelante obteve êxito parcial em seu recurso, logrando a reforma em parte da sentença, quanto à atribuição de culpa à parte autora, conquanto concorrente, fica mantida a sucumbência recíproca reconhecida na sentença, nos termos do artigo 86 do Código de Processo Civil, todavia cabendo à parte autora suportar o equivalente sucumbencial de sua derrota, em 2/3 (dois terços), restando 1/3 (um terço) ao polo passivo ora recorrente.

Considerando que a utilização como parâmetro dos valores a serem restituídos resultaria em honorários irrisórios, são fixados por equidade em R\$ 1.000,00 (mil reais), nos termos do artigo 85, §8º, do Código de Processo Civil, observada a suspensão de exigibilidade em razão da gratuidade judiciária concedida à autora (pág. 31).

Não há majoração de honorários em favor da autora, dado o provimento parcial do recurso do banco réu (Tema 1059 – STJ).

Atentem as partes para o detalhe de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC.

Acrescenta-se que, caracterizada a culpa concorrente, não há que se falar em julgamento *extra petita*, pois houve a formulação de pretensão de reconhecimento de culpa exclusiva do polo ativo pela parte apelante, de modo que a reforma parcial não extrapola os limites da demanda, afinal, “*quem pode o mais, pode o menos*” (AgRg no Ag nº 611.510/RS, 3ª T., rel. Min. Castro Filho, j. em 15.2.2005).

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).

THOMAZ CARVALHAES FERREIRA

Relator