



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000160846

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1038687-86.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MARIA ERMELINDA TRAVALON GONCALVES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª 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 SALLES VIEIRA (Presidente), PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR E JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA.

São Paulo, 2 de março de 2026.

SALLES VIEIRA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N°: 54394

APEL.N°: 1038687-86.2024.8.26.0002

**COMARCA: SÃO PAULO – FORO REGIONAL DE SANTO AMARO – 6ª
VARA CÍVEL**

APTE.: MARIA ERMELINDA TRAVALON GONÇALVES (JUST. GRAT.)

APDO.: MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA.

JUIZ PROLATOR: LUIZ RAPHAEL NARDY LENCIONI VALDEZ

“APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZATÓRIA – DANOS MATERIAIS E MORAIS – FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO BANCÁRIO – FRAUDE – INVASÃO - TRANSFERÊNCIA BANCÁRIA VIA PIX – I - Sentença de improcedência – Apelo da autora – II - Relação de consumo caracterizada - Alegação da autora de que o banco réu é responsável pela fraude por ela sofrida, devendo reparar os prejuízos materiais e morais decorrentes de invasão de telefone celular e transferência via pix realizada em favor de terceiro desconhecido, sem sua autorização ou ciência – Ausente qualquer evidência de invasão da conta ou do celular da autora - III - Uma transação impugnada, que não foge ao perfil de gastos da autora - Transferência via pix realizada a partir do aplicativo previamente cadastrado em dispositivo móvel da autora, com digitação de senha e chave de segurança – Banco réu que não participou de suposta fraude e nem tinha como evitá-la – Ausência de falha ou defeito na prestação de serviços pelo banco réu – Embora o risco da atividade desenvolvida pelos bancos seja objetivo, na espécie, não se verifica a ocorrência de fortuito interno, uma vez que não restou demonstrada qualquer ligação do réu com a suposta fraude perpetrada – Inaplicabilidade, ao caso, da Súmula nº 479 do STJ – Fatos que excluem a responsabilidade da instituição financeira, nos termos do disposto no art. 14, §3º, II, do CDC - IV - Sentença mantida - Sentença proferida e publicada quando já em vigor o NCPC – Honorários advocatícios majorados para 15% sobre o valor da causa, nos termos do art. 85, §11, do NCPC, observada a gratuidade de justiça concedida – Apelo improvido.”

Apelo da autora em face da r. sentença de improcedência, proferida nos autos da ação declaratória



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de inexistência de negócio jurídico c.c. indenização por danos morais.

Sustenta que a transação de R\$600,00 realizada perante o corréu Mercado Pago está acima de seu perfil de consumo. Aduz que o douto magistrado foi parcial ao validar o dispositivo de segurança não cadastrado pela apelante ao reconhecer que houve erro de digitação na peça defensiva. Sustenta que houve falha na prestação de serviços pela instituição bancária. Requer o total provimento do recurso com a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos materiais e morais (fls. 261/267).

Contrarrazões do corréu às fls. 271/273, pelo improvimento do recurso.

É o relatório.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de negócio jurídico c.c. indenização por danos morais, movida por Maria Ermelinda Travalon Gonçalves em face de Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda e Banco Santander (Brasil) S/A.

Alega a autora, em sua inicial, ter sido vítima de fraude bancária, mediante transferência instantânea pix a terceiros desconhecidos, no valor de R\$600,00 junto ao Mercado Pago e nos valores de R\$2.222,22, R\$1.688,88 e R\$1.122,22 junto ao Banco Santander, realizadas nos dias 09 e 22 de março de 2024. Aduz que ter sido vítima de crime virtual em que os meliantes conseguiram acessar os aplicativos das rés instalados em seu telefone celular e, por via de consequência, realizaram as transferências.

Sentindo-se lesada ingressou com a presente ação pleiteando a declaração de inexistência dos negócios jurídicos, bem como a inexigibilidade dos débitos e a condenação das rés ao pagamento de indenização por danos materiais e morais (fls. 01/07). Deu-se à causa o valor de R\$15.613,32 (fls. 07).

Às fls. 70/72 foi informado acordo entre a autora e o corréu Banco Santander.

Em sede de contestação, o corréu Mercado Pago alegou culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, uma vez que a transferência impugnada foi efetuada a partir



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de aparelho previamente cadastrado (fls. 161/169).

Em primeira instância, a ação foi julgada improcedente, entendendo o MM. Juiz *a quo* pela inexistência de danos indenizáveis, uma vez que não houve falha na prestação de serviços por parte do banco réu, tendo em vista que a transação partiu de dispositivo móvel habilitado há mais de um ano e a compatibilidade do gasto com o perfil da autora. Em razão da sucumbência, a autora foi condenada a arcar com o pagamento das custas e despesas processuais, bem como com os honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade processual.

Contra esta decisão insurge-se a autora.

A priori, esclareça-se que a relação estabelecida entre as partes é de consumo, na forma do disposto nos artigos 2º e 3º do CDC.

Na espécie, o ponto controvertido está na ocorrência de falha na prestação de serviços por parte do corréu Mercado Pago, que teria ensejado os danos causados à autora.

Os elementos coligidos aos autos, porém, não evidenciam que tenha a instituição financeira ré concorrido para prática do evento danoso.

Em princípio, é de ressaltar que não há qualquer evidência de invasão da conta ou do celular da autora.

Em que pese a alegação de parcialidade do magistrado do primeiro grau, restou claro nos autos que o número do ID que constou no corpo da peça defensiva é decorrente de erro de digitação (fls. 163).

Deve-se levar em consideração as informações de acesso trazidas no quadro em que consta o número do ID previamente registrado, qual seja, 63644ee208813b0018741665 (fls. 163), complementada pelos documentos de informação de acesso de fls. 196/201.

Ademais, o comprovante de transação de fls. 164 e 201, confirma que a transferência via pix foi realizada a partir do dispositivo da autora previamente habilitado, qual seja ID 63644ee208813b0018741665.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

No mais, a transação (R\$600,00) junto ao Mercado Pago está de acordo com o perfil de gastos da autora (fls. 51/53).

Não se vislumbra, portanto, na espécie, culpa da instituição bancária.

Não se nega que o risco da atividade desenvolvida pelos bancos seja objetivo, conforme entendimento pacificado no enunciado da Súmula nº 479 do STJ.

Contudo, na espécie, não se verifica a ocorrência de fortuito interno, uma vez que não restou demonstrado qualquer invasão ou irregularidade na transação.

Trata-se de verdadeiro fortuito externo, que afasta a incidência da Súmula 479 do STJ.

A hipótese vertente, desta forma, efetivamente não autoriza a aplicação da Súmula nº 479 do STJ, porquanto não verificado qualquer fortuito interno em relação ao banco que pudesse indicar sua participação no evento danoso.

Ainda que a instituição financeira, como prestadora de serviços, tenha a obrigação de prevenir a ocorrência de fraudes, na hipótese em análise não se poderia exigir que esta conferisse a idoneidade da destinação do numerário, já que não há qualquer indício de invasão da conta ou do celular e é apenas uma transação questionada, de valor não exacerbado, realizada a partir do aplicativo instalado no próprio celular da autora, com digitação de senha e chave de segurança.

Desta feita, não se identifica falha ou defeito na prestação de serviços pelo banco réu, sendo a hipótese de culpa exclusiva do consumidor.

Aplicável, portanto, o disposto no art. 14, §3º, inciso II, do CDC, que assim dispõe:

"§3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

II- a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro."

Por analogia, veja-se a jurisprudência:

"AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – AUTOR VÍTIMA DE GOLPE DO APLICATIVO WHATSAPP – TRANSFERÊNCIAS BANCÁRIAS SOLICITADAS POR TERCEIRO – SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA – APELAÇÃO DO AUTOR – Insurgência do autor contra a sentença que julgou improcedente a ação de indenização por danos morais e materiais – Não acolhimento – Golpe realizado por terceiro em aplicativo de 'WhatsApp' – Responsabilidade dos réus não caracterizada – Improcedência da ação que era de rigor – Sentença mantida por seus próprios fundamentos. Recurso não provido." (TJSP; 11ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível nº 1027956-05.2021.8.26.0562; Rel. Marino Neto; julgado em 24/05/2023).

"APELAÇÃO – Ação indenizatória - Golpe do whatsapp - Sentença de improcedência - Recurso do autor – Transferência de valor para conta de terceiro desconhecido via PIX - Inexistência de vício de consentimento - Falha na prestação do serviço do banco réu não evidenciada - Culpa exclusiva do autor configurada - Excludente do CDC, art. 14, § 3º, II - Ausência de provas que demonstrem o nexo de causalidade entre o dano e a conduta do réu - Provas encartadas aos autos insuficientes - Necessário o mínimo de corroboração por elementos idôneos - Inocorrência de danos morais – Precedentes - Fixação de honorários recursais - Sentença mantida - Recurso não provido." (TJSP; 15ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível nº 1122966-70.2022.8.26.0100; Rel. Achile Alesina; julgado em 24/05/2023).

Assim, não há como se atribuir qualquer responsabilidade ao banco réu.

De rigor era, pois, a improcedência da ação, exatamente como constou do *decisum* a quo.

Uma vez que a r. sentença foi proferida e publicada quando já em vigor o NCPC, majora-se os honorários advocatícios, nos termos do art. 85, §11, do NCPC, para 15% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade de justiça concedida.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Salles Vieira, Relator