



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000262370**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1040342-78.2024.8.26.0007, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA e ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelada SIRLEI PEREIRA DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

**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: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO E MARCOS DE LIMA PORTA.

São Paulo, 25 de março de 2026.

**RICARDO PEREIRA JÚNIOR**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Voto nº 7.460**

**Apelação nº 1040342-78.2024.8.26.0007**

**Apelante: Mercadopago.com Representações Ltda. e Itaú Unibanco S/A**

**Apeladas: Sirlei Pereira da Silva (Justiça Gratuita)**

**Comarca: São Paulo - Foro Regional de Itaquera**

**Juiz(a): Fabiana Marini**

Contrato Bancário. Ação indenizatória. Realização de transferência conforme orientações passadas por terceiros. Clone do telefone celular da autora. Culpa exclusiva da vítima. Parte autora que foi a beneficiária das transações PIX e utilizou o valor do empréstimo para quitar o consórcio. Fortuito interno não demonstrado diante das provas dos autos. Impossibilidade de responsabilizar o banco objetivamente pelos danos por ela suportados. Ausência de ilícito por parte da instituição bancária. Culpa exclusiva da vítima e de terceiros. Excludente de responsabilidade em relação ao banco constatada. Inteligência do art. 14, § 3º, II, CDC. Falha na prestação de serviços não evidenciada. Ausência de nexo causal entre ato e dano. Sentença reformada. Ação improcedente. Inversão da sucumbência. Recurso dos bancos provido.

**VISTOS.**

Trata-se de recurso de apelação interposto da r. sentença de fls. 400/404 que, nos autos da ação de reparação por danos materiais e morais, restou assim decidida a pretensão inicial: *“Diante do exposto, JULGO PROCEDENTES os pedidos formulados por Sirlei Pereira da Silva em face de Itaú Unibanco S/A e Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda., para: DECLARAR a inexigibilidade do Contrato nº 000002599423619 (“CREDIÁRIO ITAÚ”) no valor de R\$ 45.099,99 e da operação “CRÉDITO CARTÃO” no valor de R\$ 4.002,52, tornando definitiva a*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*tutela antecipada concedida. CONDENAR os réus, solidariamente, à restituição da quantia de R\$ 14.495,61 (referente às transferências PIX). A correção monetária e os juros de mora incidirão conforme o art. 389 e art. 406 do Código Civil, observando as alterações da Lei nº 14.905/2024 e os critérios do direito intertemporal: i) até agosto de 2024: correção monetária pelo INPC-IBGE e juros de mora de 1% ao mês, desde o evento danoso (06/06/2024); ii) a partir de setembro de 2024: taxa SELIC, quando incidirem conjuntamente correção monetária e juros de mora, desde o evento danoso (06/06/2024). CONDENAR os réus, solidariamente, ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 2.000,00. A correção monetária e os juros de mora incidirão conforme o art. 389 e art. 406 do Código Civil, observando as alterações da Lei nº 14.905/2024 e os critérios do direito intertemporal: i) até agosto de 2024: correção monetária pelo INPC-IBGE desde a data desta sentença e juros de mora de 1% ao mês desde a citação; ii) a partir de setembro de 2024: a) IPCA-IBGE, quando incidir apenas correção monetária (desde esta sentença); e b) taxa SELIC, deduzida do IPCA-IBGE, quando incidir apenas juros de mora (desde a citação). Em razão da sucumbência, condeno os réus, solidariamente, ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% sobre o valor da condenação”.*

Inconformado, recorre o corréu Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda. (fls. 416/426). Afirma que não tem qualquer responsabilidade pelo ocorrido. Ademais, informa que mandou mensagem para a autora informando o login na conta, sendo que a autora não tomou qualquer providência para informar que o login foi feito por terceira pessoa, demonstrando a culpa exclusiva da vítima. Pede seja julgada improcedente a ação e, subsidiariamente, seja reconhecida a culpa concorrente.

A corréu Banco Itaú S/A apelou a fls. 431/453. Afirma que do empréstimo de R\$45.099,99, foram transferidos via PIX, para conta de titularidade da própria autora, a quantia de R\$14.496,51, tendo ficado na conta da autora a quantia de R\$30.603,48, valor que a autora não devolveu à instituição financeira quando pediu o estorno das transações PIX. Pede seja reconhecida a culpa exclusiva da vítima e, subsidiariamente, a minoração dos danos morais e a compensação de valores.

Contrarrrazões a fls. 456/461.

Preparo que foi recolhido à maior pelas instituições financeiras (fls. 462/463).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

Autos encaminhados para este Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau em 26 de fevereiro de 2026.

**É o relatório.**

A pretensão recursal merece acolhida.

Extrai-se dos autos que a parte autora, após receber ligação de suposto preposto do corréu Banco Itaú S/A, em 5 de junho de 2024, informando sobre transações PIX que teriam sido feitas a partir da conta corrente da autora. A autora não reconheceu as transações e se dirigiu à agência para verificar o extrato e contestar as transações. Ainda, afirma a autora que foi feito em seu nome empréstimo junto ao Banco Itaú S/A, no valor de R\$45.099,99 e crédito cartão, no valor de R\$4.002,52.

Efetivamente, a relação jurídica de direito material existente entre as partes tem natureza de consumo, sendo, 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).

Outrossim, 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.

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

Inicialmente de se pontuar que apesar da narrativa da exordial, os fatos ficam mais claros à luz dos boletins de ocorrência. A autora lavrou três boletins de ocorrência. Um no dia seguinte ao da ocorrência, dia 6 de junho de 2024 (fls. 19/20),

no qual ela informou ter recebido a ligação do fraudador, as transações realizadas e o empréstimo. No segundo boletim de ocorrência foi lavrado em 10 de setembro de 2024 (fls. 21/22), a autora narra que sofreu fraude pela internet três meses antes, quando foi feito empréstimo junto ao Banco Itaú, e desde então seu *WhatsApp* e *FaceBook* têm sido utilizados para pedir dinheiro para seus contatos. No mesmo dia 10 de setembro de 2024, a autora lavrou um terceiro boletim de ocorrência, afirmando que em 22 de agosto de 2024 (fls. 23/24), informando ter sido vítima de fraude, com o clone do aparelho celular.

Ainda, a autora foi ouvida em audiência (fls. 393) e esclareceu que quando recebeu a ligação, o empréstimo foi feito em seu nome e foram realizadas as transferências PIX. Ainda, afirmou que o seu *WhatsApp* foi clonado e depois é que o empréstimo foi contratado. Por fim, disse que na ligação do suposto gerente do Banco Itaú, ao afirmar que não reconhecia o empréstimo lhe foi dito: “*obrigado, desconsidere essa mensagem*”.

Mas não é só.

A autora não junta aos autos o extrato do Mercado Pago, mas tão somente o do Banco Itaú. No extrato juntado pela autora (fls. 15/17), verifica-se que a autora iniciou o mês com saldo de R\$1,00. No dia 5 de junho foi feito o empréstimo questionado (R\$45.099,00) e mais nove transferências PIX, para conta de titularidade da própria autora junto ao corréu Mercado Pago, que somam a quantia de R\$14.496,51. Assim, o saldo da conta da autora ficou positivo com quantia considerável, pois a diferença soma R\$30.602,49. Contudo, no dia 26 de junho de 2026, a autora quitou consórcio que tinha com o Banco Itaú, no valor de R\$18.990,63 (fls. 114), terminando o mês com o saldo de R\$1,00, com valores em aplicação automática (fls.115).

A autora, sendo ela mesma beneficiária das transferências PIX realizadas, não trouxe aos autos comprovação de que eventualmente sua conta no Mercado Pago tenha sido violada para transferência dos valores por ela recebidos a terceiros, ônus que lhe cabia, eis que titular da conta. Com isso, não foi possível verificar os beneficiários dos valores transferidos, presumindo-se que ela mesma houve os valores transferidos para si.

Assim, não é crível que a autora tenha sofrido a fraude, sendo que a maior

beneficiária das operações supostamente fraudulentas foi a própria autora. Inclusive, caso efetivamente tivesse sofrido a fraude sem saber do empréstimo realizado em seu nome, teria devolvido o saldo do empréstimo que ficou creditado em sua conta, e não o utilizado para pagar contas e quitar o consórcio.

Portanto, na espécie, não há qualquer responsabilidade das partes rés. A parte autora, conforme narrado na exordial – se a versão for verídica - voluntariamente seguiu as orientações de terceiros fraudadores, sem procurar, em nenhum momento, verificar a idoneidade da transação que estava realizando.

Em outras palavras, não ficou evidenciada qualquer falha na prestação dos serviços por parte dos bancos, tendo em vista que as operações impugnadas foram feitas mediante uso de aplicativo no telefone celular da parte apelante, de forma consciente e voluntária. Tampouco seria possível que o Banco Itaú bloqueasse a conta da autora, pois as transferências foram feitas para outra conta da titularidade da própria autora.

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, o que rompe inexoravelmente o nexo causal entre o ato e o dano, excluindo a responsabilidade do fornecedor 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



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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 – Fortuíto 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).

Portanto, não há qualquer dano moral a ser indenizado à autora.

Assim, o provimento ao recurso dos corrêus é de rigor, devendo a ação ser julgada improcedente. Ante a alteração da sucumbência, condeno a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 15% do valor da causa, observada a gratuidade judiciária.

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).

Isto posto, voto por **DAR PROVIMENTO** aos recursos dos corrêus.

**RICARDO PEREIRA JUNIOR**  
**RELATOR**