



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0001295772

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1047204-14.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA, é apelada CINTIA MARA GONÇALVES (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (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(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS E LÉA DUARTE.

São Paulo, Data do Julgamento por Extenso Não informado.

RICARDO HOFFMANN

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1047204-14.2023.8.26.0100

Apelante: Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda

Apelado: Cintia Mara Gonçalves

Comarca: São Paulo

Juiz(a): Paulo Rogério Santos Pinheiro

Voto nº 13325

Ementa: DIREITO CIVIL E DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA DECORRENTE DE ACESSO VOLUNTÁRIO DA CONSUMIDORA A LINK FRAUDULENTO. RECONHECIMENTO, PELA SENTENÇA NÃO IMPUGNADA PELA CONSUMIDORA, DE CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E/OU DE TERCEIROS. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR. INEXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. VALIDADE E EXIGIBILIDADE DO CONTRATO DE EMPRÉSTIMO. REFORMA PARCIAL DA SENTENÇA. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Trata-se de apelação interposta por instituição financeira contra sentença que, embora tenha reconhecido a ocorrência de fraude provocada pela própria consumidora — com culpa exclusiva da vítima e/ou de terceiros — e afastado a responsabilidade da instituição, julgou parcialmente procedente o pedido para declarar a invalidade das operações (empréstimo consignado e transações correlatas) e, por consequência, a inexigibilidade dos débitos. O apelante requer a reforma da sentença, defendendo a validade do contrato de empréstimo, sustentando inexistir falha na prestação de serviço e havendo culpa exclusiva da consumidora. A parte autora não apresentou contrarrazões.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há uma questão central em discussão: (i) definir se, reconhecida a culpa exclusiva da consumidora e/ou de terceiros e afastada a responsabilidade do banco — dispositivo da sentença não impugnado pela autora — é juridicamente admissível manter a declaração de inexigibilidade do contrato



TRIBUNAL DE JUSTIÇA

PODER JUDICIÁRIO

São Paulo

de empréstimo consignado mediante fraude praticada no dispositivo da vítima.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A sentença reconheceu expressamente a existência de culpa exclusiva da consumidora, que acessou link fraudulento enviado por terceiros não identificados, permitindo a instalação de software malicioso e possibilitando a contratação do empréstimo. Tal ponto não foi objeto de recurso ou impugnação pela autora, encontrando-se acobertado pela preclusão, sendo vedada a reforma para pior (*reformatio in pejus*).

4. O CDC admite a responsabilidade objetiva do fornecedor por defeito na prestação do serviço, mas prevê excludente quando demonstrada culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros (art. 14, § 3º, II). Constatada a excludente, inexistente fundamento jurídico para manter a declaração de inexigibilidade dos débitos, pois não houve falha do serviço nem vício imputável à instituição financeira.

5. Não há prova de vazamento de dados pela instituição, tampouco irregularidade nos mecanismos digitais de autenticação. A fraude resultou da atuação dos estelionatários e do comportamento da vítima, que seguiu instruções recebidas fora dos canais oficiais e acessou link não verificado, permitindo o acesso de terceiros ao seu dispositivo.

6. À míngua de responsabilidade do fornecedor, e havendo culpa exclusiva da vítima e/ou de terceiros, impõe-se reconhecer a validade e exigibilidade do contrato de empréstimo consignado, sendo impertinente a declaração de inexigibilidade dos débitos constantes da sentença.

7. A reforma parcial da sentença exige a redistribuição da sucumbência, competindo exclusivamente à autora suportar custas e honorários, cuja exigibilidade, contudo, permanece suspensa ante a gratuidade concedida (CPC, art. 98, §§ 2º e 3º).

IV. DISPOSITIVO E TESE

8. Recurso provido. Reforma da sentença para declarar a exigibilidade do contrato de empréstimo consignado objeto da lide.

Tese de julgamento: “Reconhecida a culpa exclusiva da vítima e/ou de terceiros e afastada a responsabilidade do fornecedor — ponto não impugnado pela parte autora —, impõe-se a validade e a exigibilidade do contrato de empréstimo celebrado mediante fraude praticada por terceiros, não havendo



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

fundamento para sua anulação nem para a declaração de inexigibilidade dos débitos. A excludente do art. 14, § 3º, II, do CDC afasta integralmente o dever de indenizar e impede o reconhecimento de falha na prestação de serviços financeiros quando a fraude decorre de acesso voluntário da consumidora a link fraudulento e da entrega de dados por iniciativa própria”.
Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, §§ 1º e 3º, II; CPC/2015, arts. 85, §§ 2º e 11; 98, §§ 2º e 3º.
Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp 601.805/SP, Rel. Min. Jorge Scartezzini, 4ª Turma, j. 20.10.2005; STJ, AgInt nos EDcl no REsp 1.787.184/MG, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, 3ª Turma, j. 23.08.2021; TJSP, Apelação 1000393-49.2025.8.26.0383, Rel. Lea Duarte, j. 17.10.2025.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo autor em face da r. sentença de fls. 221/224, cujo relatório adoto, com dispositivo assim redigido: *“Diante do exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido, com resolução do mérito, na forma do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, e declaro a invalidade das operações bancárias impugnadas (empréstimo e transações), com a inexigibilidade dos créditos. Pela sucumbência recíproca, cada parte arcará com metade das custas e despesas processuais, e com o pagamento de honorários advocatícios de 20% sobre o valor atualizado da causa, observando-se a isenção pela gratuidade processual quanto ao requerente”*.

Sustenta a recorrente, em síntese, preliminarmente, pela concessão de efeito suspensivo ao recurso e, no mérito, pela reforma da sentença para declarar a existência do empréstimo contratado, diante da culpa exclusiva da autora na fraude ocorrida.

Devidamente intimada, a recorrida não apresentou contrarrazões.

É o relatório

Fundamento e decido.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

De início, são controvertidas as questões alusivas à exigibilidade do contrato de empréstimo consignado.

Sustenta o recorrente que, embora o magistrado tenha reconhecido, no caso concreto, que a fraude em comento tenha ocorrido por culpa exclusiva da vítima para afastar a responsabilidade da recorrente, de forma divergente, a sentença deu parcial provimento ao pedido da autora para declarar a inexigibilidade do contrato de empréstimo impugnado.

Conforme se observa dos autos, a sentença impugnada assim determinou às fls. 223/224: *“Na espécie, a descrição dos fatos evidencia que a autora agiu com culpa exclusiva no evento danoso, permitindo a ocorrência de fraude, ao acessar "link" enviado através de conta não verificada. Com efeito, a autora foi contatada através de um número telefônico avulso, não verificado pela instituição financeira, sem qualquer prova de autenticidade de que se tratava realmente do contato legítimo de preposto bancário. É do conhecimento comum que muitas fraudes são cometidas por criminosos que entram em contato com as vítimas por meios de comunicação (aplicativos de mensagens ou "e-mails"), simulando contatos legítimos de fornecedores. Pelo que consta, a autora acessou endereço ou "link" informado nos contatos fraudulentos, certamente levando à instalação de programa de informática malicioso por meio do qual os criminosos conseguiram contratar empréstimo e usar os recursos em operações indevidas, obtendo vantagem patrimonial ilícita. Houve culpa exclusiva da consumidora ou terceiros, o que exclui a responsabilidade do banco (CDC, art. 14, § 3º, II)”*.

No caso concreto, portanto, o magistrado excluiu a responsabilidade do banco diante da fraude, dispositivo da sentença que não fora impugnado diante da ausência de apresentação de recurso pela apelada.

Não obstante, a sentença impugnada declarou a inexigibilidade dos débitos decorrentes do contrato de empréstimo em comento, vez que o referido contrato tampouco foi assinado pela recorrida, eis que vítima de fraudadores.

Não havendo recurso nem apresentação de contrarrazões



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

pela parte autora, portanto, resta superada a discussão acerca da ausência de responsabilidade do banco acerca da contratação do empréstimo, bem como resta inafastável o reconhecimento de culpa exclusiva da vítima e/ou terceiro, eis que vedada a *reformatio in pejus*, cabendo a análise somente das pretensões do banco recorrente quanto à inexigibilidade dos débitos decorrentes do referido contrato.

Nesse sentido, ressalta-se que a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços somente será elidida se "o fornecedor de serviços comprovar que o defeito inexistente ou que, apesar de existir, a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiros (CDC, art. 14, § 3º)" (REsp. n. 601.805- SP, STJ, 4a T., Rei. Min. Jorge Scartezini, j. 20.10.05, in DJU de 14.11.05, p. 328).

Pois bem, no caso em exame, a sentença não impugnada pela autora reconheceu a culpa exclusiva da recorrida e de terceiros, vez que a recorrida acessou site fraudulento que provavelmente teria instalado software malicioso em seu dispositivo, possibilitando a fraude em comento.

Não há, portanto, qualquer prova de que tenha havido falha na prestação de serviços pelo banco, seja na questão do alegado vazamento de dados, seja na questão da segurança do meio digital para assinaturas.

No caso em tela, portanto, diante da ausência de falha na prestação de serviço pelo banco recorrente e no reconhecimento de culpa exclusiva da vítima e de terceiro, deve-se reconhecer a existência e a validade do contrato de empréstimo consignado em comento.

Nesse sentido, é o entendimento deste E. Tribunal em casos de contratos fraudulentos devidos à culpa exclusiva da vítima e/ou de terceiros:

“CONSUMIDOR. DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. DANOS MORAIS. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO. FRAUDE BANCÁRIA. "PHISHING". INEXISTÊNCIA DE PROVA DE VAZAMENTO DE DADOS. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIROS. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME I. Ação declaratória



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

*de inexistência de relação jurídica cumulada com pedido de restituição em dobro e indenização por danos morais ajuizada por correntista contra banco e instituição de pagamentos, em razão da contratação fraudulenta de empréstimos e pagamento de boleto em favor de terceiros. A sentença julgou improcedentes os pedidos por entender regular a contratação e inexistente falha dos réus. A autora interpôs apelação visando à reforma da decisão. II. **QUESTÃO EM DISCUSSÃO** 2. Há duas questões em discussão: (i) definir se a fraude decorreu de falha de segurança das instituições financeiras, apta a caracterizar sua responsabilidade objetiva; (ii) estabelecer se a ocorrência se deu por culpa exclusiva da consumidora e de terceiros, afastando a responsabilidade dos réus. III. **RAZÕES DE DECIDIR** 3. O Código de Defesa do Consumidor (art. 14, caput e §1º) impõe responsabilidade objetiva ao fornecedor por defeito na prestação do serviço, inclusive em hipóteses de fortuito interno, mas admite excludente quando demonstrada culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros (§3º). 4. A jurisprudência admite a responsabilização de instituições financeiras em fraudes quando evidenciado vazamento de dados sigilosos que, em poder de estelionatários, conferem credibilidade e induzem a erro o consumidor. 5. No caso concreto, não há prova de que os fraudadores detinham informações obtidas indevidamente do banco ou da instituição de pagamentos; a fraude decorreu de "phishing", em que a própria consumidora forneceu dados e confirmou operações em seu aparelho cadastrado e com uso de senha pessoal. 6. A atuação voluntária da autora, que seguiu instruções dos estelionatários sem contato prévio com o banco pelos canais oficiais, afasta a caracterização de falha na prestação do serviço. Configura-se culpa exclusiva da vítima e de terceiros, hipótese excludente da responsabilidade civil das instituições financeiras, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC. IV. **DISPOSITIVO E TESE** 7. Recurso desprovido. Tese de julgamento: "1. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes depende de prova de falha de segurança ou vazamento de dados sigilosos de clientes. 2. Na ausência de demonstração de falha do serviço e havendo prova de que a consumidora realizou voluntariamente as transações mediante senha pessoal, aplica-se a excludente de responsabilidade do art. 14, §3º, II, do CDC. 3. Golpes de "phishing", praticados sem participação ou vazamento de dados pelas instituições financeiras,*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

configuram culpa exclusiva da vítima e de terceiros, afastando o dever de indenizar." Dispositivos relevantes citados: CF, art. 5º, XXXII; CDC, art. 14, caput, §§ 1º e 3º, II; CPC, arts. 85, §§ 2º e 11, e 98, §§ 2º e 3º. Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp n. 2.015.732/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 20/06/2023, DJe 26/06/2023; TJSP, Apelação Cível 1001203-89.2022.8.26.0363, Rel. Henrique Rodrighero Clavasio, 18ª Câmara de Direito Privado, j. 21/11/2023; TJSP, Apelação Cível 1000582-51.2022.8.26.0506, Rel. José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto, 37ª Câmara de Direito Privado, j. 05/12/2023. (TJSP; Apelação Cível 1000393-49.2025.8.26.0383; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Nhandeara - Vara Única; Data do Julgamento: 17/10/2025; Data de Registro: 17/10/2025)".

Desta feita, de rigor a reforma da sentença para a declaração de exigibilidade do contrato de empréstimo consignado em comento.

Por fim, é preciso ressaltar, ainda, nos termos do Enunciado nº 10 da ENFAM, que "A fundamentação sucinta não se confunde com a ausência de fundamentação e não acarreta a nulidade da decisão se forem enfrentadas todas as questões cuja resolução, em tese, influencie a decisão da causa".

O Enunciado nº 12 do ENFAM também é assente no sentido de que "Não ofende a norma extraível do inciso IV do § 1º do art. 489 do CPC/2015 a decisão que deixar de apreciar questões cujo exame tenha ficado prejudicado em razão da análise anterior de questão subordinante", assim como o Enunciado nº. 13: "O art. 489, § 1º, IV, do CPC/2015 não obriga o juiz a enfrentar os fundamentos jurídicos invocados pela parte, quando já tenham sido enfrentados na formação dos precedentes obrigatórios".

Em suma, o caso é de provimento do recurso, reformando-se parcialmente a sentença para declarar a exigibilidade do contrato de empréstimo consignado objeto da lide.

Redistribuo a sucumbência e condeno apenas a requerida ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que fixo em 20% (vinte por cento) do valor da causa, de acordo com os critérios do art. 85, §2º e 11, do CPC/2015.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Todavia, em razão da concessão da gratuidade da justiça, tais obrigações permanecerão sob condição suspensiva de exigibilidade, conforme o disposto no art. 98, §§ 2º e 3º, do CPC/2015.

Por fim, para viabilizar eventual acesso às vias recursais superiores, considera-se prequestionada toda a matéria suscitada, ainda que não citada, observando-se que i) é pacífico que, em se tratando de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida; ii) que o art. 1.025, do Código de Processo Civil estabelece que: “Consideram-se incluídos no acórdão os elementos que o embargante suscitou, para fins de pré-questionamento, ainda que os embargos de declaração sejam inadmitidos ou rejeitados” e iii) o entendimento do STJ no sentido de que “não há falar em negativa de prestação jurisdicional ante a análise das questões necessárias à solução da controvérsia, não configurando negativa de prestação jurisdicional a ausência de prequestionamento numérico.” (AgInt nos EDcl no REsp 1787184/MG, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 23/08/2021, DJe 26/08/2021).

Posto isso, voto por dar provimento ao recurso.

RICARDO HOFFMANN

Relator