



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000192335**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1047661-58.2024.8.26.0602, da Comarca de Sorocaba, em que é apelante JOÃO RENATO BELARMINO DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelada MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 20ª 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 ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI E ÁLVARO TORRES JÚNIOR.

São Paulo, 9 de março de 2026.

**MARIA SALETE CORRÊA DIAS**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



JL

**Voto nº 19102**

**Apelação nº 1047661-58.2024.8.26.0602**

**Apelante: João Renato Belarmino da Silva**

**Apelado: Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda.**

**Origem: Foro de Sorocaba – 8ª Vara Cível**

**Juiz prolator: Carlos Alberto Maluf**

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE PRATICADA POR TERCEIROS EM TRANSAÇÃO COMERCIAL REALIZADA EM PLATAFORMA DIGITAL. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FORNECEDOR. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. RECURSO DESPROVIDO.

I. Caso em exame

Trata-se de recurso de apelação interposto contra sentença que julgou improcedente pedido de indenização por danos materiais e morais, decorrentes de golpe sofrido pela parte autora ao vender um console por meio de plataforma digital. Alega falha na prestação do serviço e requer condenação da parte ré ao ressarcimento dos valores pagos e indenização por danos morais.

II. Questão em discussão

2. A questão em discussão consiste em definir: (i) se houve falha na prestação do serviço pela plataforma intermediadora; (ii) se é aplicável a responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor; (iii) se a ocorrência de culpa exclusiva da vítima afasta a responsabilidade da ré.

III. Razões de decidir

3. A relação entre as partes é regida pelo Código de Defesa do Consumidor, sendo objetiva a responsabilidade do fornecedor por defeitos na prestação do serviço.

4. Contudo, restou demonstrado que a fraude ocorreu fora do ambiente seguro da plataforma, mediante comunicações oriundas de e-mails falsos, com domínios diversos dos oficiais, sem qualquer indício de falha sistêmica.

5. A parte autor não adotou cautelas mínimas, como verificar a autenticidade das mensagens ou confirmar a transação na plataforma, realizando entrega do produto e pagamento de taxa a terceiros estranhos à relação contratual.

6. Configurada a culpa exclusiva da vítima, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC, o que afasta a responsabilidade da



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ré. Precedentes do TJSP e Súmula 479 do STJ aplicáveis.  
IV. Dispositivo e tese  
7. RECURSO DESPROVIDO.

Tese de julgamento:

A responsabilidade objetiva do fornecedor prevista no art. 14 do CDC é afastada quando comprovada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

A ausência de falha na prestação do serviço e a imprudência do consumidor na verificação da autenticidade das comunicações excluem o dever de indenizar.

Vistos.

A r. sentença (fls. 87/91), cujo relatório adoto, **JULGO IMPROCEDENTES** os pedidos formulados por **João Renato Belarmino da Silva** em face de **Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda.**, nos seguintes termos:

*“Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTE o pedido formulado por JOÃO RENATO BELARMINO DA SILVA em face de MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.*

*Condeno a parte autora ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil. A exigibilidade de tais verbas, contudo, fica suspensa, por força da gratuidade judiciária já deferida.”*

Inconformada, recorre a parte autora (fls. 109/118), aduzindo, em síntese, que: 1) houve falha na prestação do serviço da requerida, que não assegurou ambiente seguro para a realização da venda; 2) a responsabilidade da requerida é objetiva, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, não sendo aplicável a alegação de culpa

exclusiva da vítima; 3) a conduta da requerida ocasionou prejuízos materiais e morais, que extrapolam o mero aborrecimento; 4) a sentença desconsiderou a vulnerabilidade do consumidor e a assimetria informacional existente na relação; 5) deve ser reconhecida a obrigação da requerida de ressarcir os valores pagos e indenizar os danos morais. Pugna pelo provimento do recurso para reforma integral da r. sentença, com a condenação da apelada ao pagamento de indenização por danos materiais e morais, nos termos da inicial.

O recurso é tempestivo e isento de preparo.

Contrarrazões às fls. 122/130, sustentando, em síntese, que não houve falha na prestação do serviço, pois a fraude ocorreu fora do ambiente da plataforma, configurando culpa exclusiva da vítima e de terceiros.

### **É O RELATÓRIO.**

Trata-se de “*Ação de indenização por danos morais e materiais*”.

A parte autora alegou, em síntese, que anunciou a venda de um console “Playstation 4” na plataforma da parte requerida, pelo valor de R\$ 3.199,00, e, após concretizar a transação, recebeu orientações para efetuar a entrega do produto utilizando serviços de entrega rápida (Uber Entrega, 99 Entrega ou Moto Entrega) para, então, receber o valor. Narra que, após a entrega, recebeu e-mail solicitando o pagamento de uma taxa de desbloqueio no valor de R\$ 589,89, que foi paga, mas não houve liberação do valor da venda. Sustenta que a requerida não assegurou a transação, ocasionando-lhe prejuízos materiais e morais.

Requeru a condenação da ré ao pagamento de R\$



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

589,89 a título de danos materiais e R\$ 10.000,00 a título de danos morais.

Em contestação (fls. 50/58), a parte ré alegou, preliminarmente, ilegitimidade passiva, sustentando que os fatos decorreram de fraude praticada por terceiros, sem qualquer relação com seus sistemas. No mérito, afirmou inexistir falha na prestação do serviço, pois a parte autora agiu com imprudência ao não verificar a autenticidade das comunicações recebidas, enviando o produto e realizando pagamento a pessoa estranha à relação contratual. Invocou a aplicação do artigo 14, §3º, II, do CDC, por culpa exclusiva da vítima e de terceiros, e impugnou o pedido de indenização por danos morais, por ausência de comprovação.

Em réplica (fls. 75/77), a parte autora refutou as alegações defensivas, reiterando a responsabilidade objetiva da requerida e a ocorrência de falha na prestação do serviço, bem como a configuração dos danos morais.

Instadas a especificarem provas, ambas as partes se manifestaram pelo julgamento antecipado da lide (fls. 84/85 e 86).

Sobreveio, então, a r. sentença antecipada de mérito, ora apelada.

Pois bem.

Em regra, os contratos bancários submetem-se à disciplina do Código de Defesa do Consumidor, nos moldes do artigo 3º, parágrafo 2º, da Lei n.º 8.078/90, conforme posicionamento já sumulado pelo Superior Tribunal de Justiça, sob o número 297: "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*".

Não se olvide a existência de diversos golpes

perpetrados contra consumidores bancários. Todavia, no caso dos autos entendo que houve culpa exclusiva da vítima, aplicando-se artigo 14, §3º, II, do CDC:

*“Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.*

*§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:*

*I - o modo de seu fornecimento;*

*II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;*

*III - a época em que foi fornecido.*

*§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.*

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

*I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;*

*II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.”*

No caso dos autos, consta que a parte autora colocou à venda na plataforma “Mercado Livre” um console “Playstation 4” e, após a realização da transação, não recebeu o valor que lhe era devido, tendo sido vítima de golpe praticado por terceiros, os quais se apresentaram como representantes da parte ré, ora apelada.

Conforme bem fundamentado na r. sentença recorrida, era evidente a fraude (fls. 89):

*“Com efeito, os documentos colacionados às fls. 22/34 permitem constatar que o autor recebeu mensagens eletrônicas oriundas de e-mails cujos domínios são manifestamente diversos dos oficiais da plataforma requerida (tais como mercadolivres.com.brCREDIT@gmail.com), o que revela, de plano, a natureza fraudulenta da comunicação.*

*Mesmo diante de indícios claros de falsidade, o autor não adotou condutas mínimas de cautela, como verificar no próprio sistema da plataforma se a venda estava efetivamente registrada, tampouco questionou a exigência de pagamento para liberação de valores - o que, em si, é prática incompatível com os procedimentos ordinários de qualquer plataforma de intermediação de pagamentos.*

*Além disso, efetuou, voluntariamente, um depósito bancário em favor de terceiro estranho à relação contratual, sem confirmação de identidade, dados cadastrais ou vínculo com a requerida.”*

A parte ré figura somente como intermediadora do pagamento, não podendo ser responsabilizada diante da falta de diligência da parte autora/apelante, que entregou seu bem a terceiros sem certificar do efetivo pagamento pela plataforma, baseando-se apenas em comunicação vinda de e-mail notavelmente diverso do oficial.

Nos termos da Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça, *“as instituições financeiras respondem **objetivamente** pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias”*; dessa forma, é irrelevante se agiu ou não com culpa, cabendo somente sua não responsabilização se houver prova de culpa exclusiva do consumidor, o que ocorreu.

Nesse sentido:

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. FALSA CENTRAL. PIX. RECURSO DESPROVIDO. I. Caso em Exame Recurso de apelação interposto por Priscila Moraes Lopes contra sentença que julgou improcedente pedido de reparação de danos materiais e morais em ação contra NU Pagamentos S/A. A autora alega ter sido vítima de golpe ao realizar transferência via PIX após contato fraudulento, pleiteando indenização por danos materiais de R\$ 909,73 e danos morais de R\$ 10.000,00. II. Questão em Discussão A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade da instituição financeira por danos decorrentes de fraude praticada por terceiros, considerando a alegação de falha na prestação de serviços e a culpa exclusiva do consumidor. III. Razões de Decidir As instituições financeiras respondem objetivamente por danos causados por fortuito interno, mas no caso em análise, não há evidência de falha na prestação de serviços pela apelada. **A transferência foi realizada pela própria apelante, sem indícios de vazamento de dados sigilosos pelo banco, configurando culpa exclusiva do consumidor, conforme art. 14, § 3º, II, do CDC.** IV. Dispositivo e Tese Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. A inexistência de falha na prestação de serviços bancários e a culpa exclusiva do consumidor afastam a responsabilidade objetiva da instituição financeira. Legislação Citada: CDC, art. 14, § 3º, II. Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1153402-75.2023.8.26.0100, Rel. Ernani Desco Filho, 18ª Câmara de Direito Privado, j. 19/12/2024. TJSP, Apelação Cível 1181046-90.2023.8.26.0100, Rel. Lidia Regina Rodrigues



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Monteiro Cabrini, 20ª Câmara de Direito Privado, j. 31/10/2024. TJSP, Apelação Cível 1001398-60.2021.8.26.0185, Rel. Luis Carlos de Barros, 20ª Câmara de Direito Privado, j. 12/05/2022. (TJSP; Apelação Cível 1000981-62.2024.8.26.0651; Relator (a): Lidia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Valparaíso - 1ª Vara; Data do Julgamento: 25/06/2025; Data de Registro: 25/06/2025)

Assim, nada há que se modificar na r. sentença.

Por derradeiro, a fim de evitar a oposição de embargos de declaração, única e exclusivamente votados ao prequestionamento, tenho por **expressamente prequestionada**, nesta instância toda matéria, consignando que não houve ofensa a qualquer dispositivo a ela relacionado.

Na hipótese de oposição de embargos de declaração contra o presente acórdão, fica registrado que o seu julgamento será efetuado pelo sistema virtual, tendo em vista que, nessa espécie de recurso, não cabe sustentação oral.

Sendo manifestamente protelatória a apresentação dos embargos de declaração, **aplicar-se-á a multa** prevista no art. 1.026, §§ 2º e 3º, do CPC.

Diante do exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO**, nos termos da fundamentação supra.

Majoro os honorários advocatícios para 12% do valor da causa (R\$ 10.589,89), observado o benefício da justiça gratuita.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**MARIA SALETE CORRÊA DIAS**  
**RELATORA**