



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000048945**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1055689-35.2025.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante KELLY APARECIDA GREGORIO NEVES DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelada MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (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 J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA E JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA.

São Paulo, 4 de fevereiro de 2026.

**GUSTAVO SANTINI TEODORO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Apelação Cível nº 1055689-35.2025.8.26.0002**

**Apelante: Kelly Aparecida Gregorio Neves da Silva**

**Apelado: Mercado Pago Instituicao de Pagamento Ltda**

**Comarca: São Paulo**

**Voto nº 8706**

**DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. FORTUITO INTERNO. RECURSO PROVIDO.**

**I. CASO EM EXAME**

Apelação contra sentença que julgou improcedente ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos materiais e morais decorrentes de fraude bancária.

**II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO**

Definir se a fraude bancária configura fortuito interno, com responsabilidade objetiva da instituição financeira, ou culpa exclusiva da consumidora.

**III. RAZÕES DE DECIDIR**

A relação entre as partes é de consumo, incidindo o art. 14 do CDC e a Súmula nº 297 do STJ. A responsabilidade da instituição financeira por falhas na prestação de serviços é objetiva.

A autora encontra-se em situação de hipervulnerabilidade, sendo pessoa desempregada e com pouca instrução, o que potencializa sua suscetibilidade a golpes sofisticados de engenharia social.

Os fraudadores detinham dados pessoais da autora que deveriam estar sob guarda segura da instituição financeira, evidenciando falha na proteção dessas informações.

As operações fraudulentas, totalizando R\$ 9.268,49 em curto intervalo, destoavam do perfil de consumidora de baixa renda, sem que houvesse bloqueio preventivo ou verificação de segurança adicional.

Diante dessas circunstâncias, o golpe da falsa central de atendimento constitui fortuito interno, por ser evento previsível e inerente ao risco da atividade bancária, atraindo a incidência da Súmula nº 479 do STJ.

A conduta da vítima, induzida por ardil que explorou sua vulnerabilidade, não configura causa exclusiva do dano. A falha do sistema de segurança foi condição necessária para o êxito da fraude.

O dano moral é manifesto, decorrendo do abalo que transcende o mero dissabor, configurando ofensa à dignidade da consumidora hipervulnerável.

**IV. DISPOSITIVO E TESE**

**Recurso provido.**

**Tese de julgamento:** 1. A ausência de bloqueio preventivo

diante de operações atípicas configura falha no dever de segurança. 2. Constatada falha do serviço bancário, o golpe da falsa central de atendimento configura fortuito interno, atraindo a responsabilidade objetiva da instituição financeira.

**Dispositivos relevantes citados:** CDC, arts. 14 e 51, inciso IV; CC, arts. 422 e 927, parágrafo único.

**Jurisprudência relevante citada:** STJ, Súmulas nº 297, 362 e 479; STJ, REsp 1.199.782-PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, j. 24.11.2011, e EAREsp 664.888-RS; TJSP, Enunciado nº 14 da Seção de Direito Privado.

## RELATÓRIO

Trata-se de recurso de apelação interposto pela autora para reformar a r. sentença de fls. 181/186, que julgou improcedentes os pedidos formulados na ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais, ajuizada contra instituição financeira.

A autora ajuizou a ação alegando, em síntese, que no dia 20 de junho de 2025 foi vítima de fraude conhecida como “golpe da falsa central de atendimento”. Narrou que, por ser pessoa humilde, desempregada e com pouca instrução, foi induzida por estelionatários que se passaram por prepostos da instituição financeira ré e, de posse de seus dados pessoais, convenceram-na a compartilhar a tela de seu celular. A partir de então, foram realizadas diversas operações fraudulentas em sua conta, incluindo a contratação de empréstimos, pagamentos e saques, totalizando um prejuízo de R\$ 9.268,49. Requeru, em sede de tutela de urgência, a suspensão das cobranças. No mérito, pugnou pela declaração de inexistência dos débitos, a restituição dos valores e a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais.

A tutela de urgência foi deferida (fls. 40/41) para determinar a suspensão das cobranças e obstar a negativação do nome da autora.

Em contestação (fls. 126/145), a instituição financeira sustentou a inexistência de falha na prestação de seus serviços. Alegou a culpa exclusiva da vítima, que, por falta de cautela, teria permitido que terceiros realizassem as operações com suas credenciais pessoais e intransferíveis. Argumentou que o evento se caracteriza como fortuito externo, pugnano pela improcedência da ação.

A autora apresentou réplica (fls. 161/180), refutando a tese de culpa exclusiva e reiterando a responsabilidade objetiva da instituição financeira por falha no dever de segurança. Noticiou, ainda, o descumprimento da



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

medida liminar, com a efetivação de um novo débito em sua conta no valor de R\$ 168,32 (fls. 88/90).

Sobreveio a r. sentença, que julgou os pedidos im procedentes e revogou a tutela de urgência. O juízo de primeiro grau fundamentou sua decisão no reconhecimento da culpa exclusiva da consumidora, que, ao seguir as instruções dos fraudadores e compartilhar a tela de seu dispositivo, teria rompido o nexo de causalidade, configurando o evento como fortuito externo. A autora foi condenada ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, com exigibilidade suspensa em razão da gratuidade de justiça.

Inconformada, a autora interpõe recurso de apelação a fls. 193/211. Reitera a tese de responsabilidade objetiva da instituição financeira, com fundamento na Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça. Afirma que, na condição de pessoa vulnerável, não poderia ter identificado o golpe e que as transações fraudulentas destoavam de seu perfil de consumo, o que evidencia a falha no dever de segurança da instituição financeira. Pede a reforma integral da sentença para julgar a ação procedente.

O recurso é tempestivo e isento de preparo.

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 215/224), nas quais a apelada pugna pela manutenção da r. sentença.

### VOTO

O recurso preenche os requisitos de admissibilidade. Afasto a preliminar de ofensa à dialeticidade recursal arguida nas contrarrazões, pois a apelante impugnou especificamente os fundamentos da sentença, notadamente a caracterização da culpa exclusiva da vítima e a não aplicação da teoria do fortuito interno, apresentando as razões de fato e de direito pelas quais entende que a decisão deve ser reformada.

No mérito, o recurso comporta provimento.

A questão central reside em definir se a fraude bancária perpetrada contra a apelante caracteriza fortuito interno, apto a ensejar a responsabilidade objetiva da instituição financeira, ou se a conduta da consumidora configura culpa exclusiva, excludente de responsabilidade.

A relação jurídica entre as partes é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor, conforme entendimento pacificado pela Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça. Nesse contexto, a responsabilidade da instituição financeira por falhas na prestação de seus serviços é objetiva, nos termos do art. 14 do referido diploma legal. O dever de segurança é inerente à atividade bancária e constitui elemento essencial do serviço prestado.

A Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça estabelece que *"as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos*

*gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".*

O chamado "golpe da falsa central de atendimento", por meio de técnicas de engenharia social, é um evento previsível e recorrente no setor bancário, inserindo-se no risco do empreendimento e, portanto, caracterizando-se como fortuito interno.

Em reforço, recorre-se ao escólio de Fábio Ulhoa Coelho (Curso de Direito Civil, volume 2, editora Saraiva, 2ª edição, páginas 387, 389 e 391-392):

*"Fortuito caso fortuito e de força maior são sinônimos (Fonseca, 1932:85/103), por isso uso apenas a primeira expressão é todo evento desencadeador de danos em que não há culpa de ninguém. Caracterizase por sua imprevisibilidade ou inevitabilidade. (...)*

*Pode referir-se a fatos da natureza (enchentes, queda de raio, terremoto) ou humanos (produção em massa, prestação de serviços empresariais). (...) Quando objetiva a responsabilidade (...) apenas o fortuito natural descaracteriza a relação de causalidade. (...)*

*A excludente relacionada a culpa de terceiro, no contexto da responsabilidade objetiva, envolve uma especificidade. Deve-se distinguir entre atos de terceiros internos e externos (cf. Dias, 1954, 2:360). Note-se que alguns autores preferem falar em fortuito interno ou externo (Rodrigues, 2002:178/179), ao tratar do mesmo assunto. De qualquer modo, apenas os externos são excludentes de responsabilidade.*

*A classificação do ato culposo de terceiro como interno ou externo depende do exame da atividade do demandado e das expectativas legítimas que ela desperta nas pessoas expostas aos seus riscos. Se o demandado explora atividade de que se espera certa garantia, será interno o ato culposo de terceiro que a frustra. Haverá, neste caso, responsabilização pelos danos decorrentes. De outro lado, se da atividade explorada pelo demandado não se espera determinada garantia, a frustração desta por culpa de terceiro configura ato externo. Aqui, opera-se a excludente da responsabilidade objetiva, e a vítima só pode demandar o causador culpado do dano."*

A r. sentença fundamentou a improcedência na culpa exclusiva da vítima, ao considerar que a apelante, ao compartilhar a tela de seu celular, agiu com negligência e rompeu o nexo de causalidade. Contudo, tal conclusão não se sustenta diante das particularidades do caso concreto.

Primeiramente, a apelante está em situação de hipervulnerabilidade, condição que não pode ser ignorada. Trata-se de pessoa desempregada e com pouca instrução, conforme descrito na petição inicial (fls. 2). Portanto, pode-se considerar que a apelante, além de fragilizada economicamente,

tem conhecimento abaixo da média, no que se refere a aspectos de segurança digital, o que a torna mais vulnerável diante de golpes sofisticados.

Os fraudadores, como narrado, detinham conhecimento prévio e detalhado dos dados pessoais da apelante (fls. 3), o que conferiu alta verossimilhança ao contato e minou sua capacidade de discernimento. A falha na proteção desses dados, que deveriam estar sob a guarda segura da instituição financeira, é um indicativo da deficiência do serviço. Ademais, a responsabilidade da instituição financeira não se exaure na proteção dos dados, estendendo-se ao dever de monitorar e identificar transações que fujam ao padrão de comportamento do cliente.

No caso dos autos, as operações realizadas em 20 de junho de 2025 são manifestamente atípicas. A contratação sucessiva de empréstimos, pagamentos e saques em valores expressivos, totalizando R\$ 9.268,49 (fls. 3 e 30-31), em um curto intervalo de tempo, destoa completamente do perfil de consumidora de baixa renda que utiliza a conta para vendas informais. A ausência de bloqueio preventivo ou de verificação de segurança mais rigorosa diante de tal anomalia configura grave falha no dever de segurança. A simples validação por senha ou dispositivo, em contexto de operações tão suspeitas, não é suficiente para eximir a responsabilidade do fornecedor.

A conduta da vítima, induzida por artil que explorou sua confiança e vulnerabilidade, não pode ser caracterizada como causa exclusiva do dano. A falha do sistema de segurança da instituição financeira em proteger os dados da cliente e em detectar as operações fraudulentas foi condição necessária para o sucesso do golpe. Logo, não há rompimento do nexo de causalidade, mas sim uma situação em que a falha do fornecedor é preponderante e atrai para si a responsabilidade de reparar o dano.

Nesse sentido, confirmam-se estes julgados (trechos de ementas, sem **destaques** no original):

*RECURSO - (...) APELAÇÃO - Demanda de conhecimento - Restituição de valores e condenação do réu ao pagamento de indenização a título de dano moral - Contrato bancário - Golpe do motoboy. Sentença de improcedência. Recurso dos autores - Alegação de responsabilidade da instituição financeira quanto ao ocorrido, considerando o vazamento de dados sigilosos e as operações divergentes do seu perfil - Pedidos de restituição em dobro do valor do prejuízo suportado, bem como de condenação do banco réu ao pagamento de indenização a título de danos morais. Julgamento - Relação de consumo - **Culpa exclusiva da vítima - Inocorrência - Conduta dos consumidores-apelantes que não destoou da diligência esperada do homem médio - Fraudadores que detinham informações acerca dos autores-***

*recorrentes e do sistema bancário - Vazamento de dados sigilosos - Responsabilidade objetiva da instituição financeira - Risco da atividade - Súmula 479, do STJ - Hipótese em que, embora possam ter as próprias vítimas fornecido absolutamente todos os seus dados pessoais, entregando, aliás, os cartões bancários nas mãos do meliante, circunstâncias que resultaram na viabilidade de acesso a sua conta, tal fato, por si só, não tem o condão de afastar a responsabilidade da instituição financeira recorrida - Dever do banco-apelado de adotar diligências para evitar a consecução de operações indevidas, especialmente quando incompatíveis com a movimentação usual de seu correntista - Falha na prestação de serviço constatada - Devolução do indébito, atinente ao valor indevidamente descontado de benefício previdenciário, que se revela de rigor, devendo ocorrer, contudo, de forma simples - Ausência de má-fé ou de violação da boa-fé objetiva, até mesmo porque os fatos descritos nos autos são decorrentes de golpe praticado por terceiros - Dano moral configurado - Situação que desborda do mero aborrecimento - Verba arbitrada em R\$ 5.000,00 - Observância dos princípios da proporcionalidade e razoabilidade - Ônus de sucumbência integralmente carreados à parte ré-apelada. Sentença reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1008697-53.2024.8.26.0292; Relator (a): Marco Pelegrini; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jacareí - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/09/2025; Data de Registro: 24/09/2025)*

*Apelação cível. Ação declaratória de inexistência de débito c.c danos materiais e morais. Golpe. Falsa Central de Atendimento. Empréstimo pessoal, empréstimo consignado e transferência (pix). Sentença de improcedência. Recurso da autora. Acolhimento parcial. (...) Crédito efetivado mediante fraude engendrada por terceiro, com posterior remessa dos recursos hauridos e da maior parte do saldo da conta conjunta da autora para destinatário desconhecido. Financiamento prevendo prestações no valor de R\$1.133,17 (fl. 43), que corresponde a mais de 80% (80,25%) do benefício previdenciário da demandante, de R\$ 1.412,00 (fl. 37). Ausência da imprescindível análise de crédito. Ademais, movimentações financeiras totalmente*

*incompatíveis com o perfil da consumidora. Banco Bradesco que não desenvolveu mecanismos de segurança apropriados à identificação e bloqueio de operações fraudulentas. Falha inescusável. Falta de diligência do Banco que foi a mola propulsora do golpe. O só fato de a autora ter sido vítima de golpe não implica dizer que todos os demais direitos subjetivos do consumidor pereceram. (...) Recurso repetitivo: "Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido" (REsp 1.199.782-PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, v.u., j. 24/11/2011). (...) Ausência de culpa exclusiva do consumidor ou terceiro. Fortuito interno. Atividade de risco. Responsabilidade objetiva da instituição bancária/financeira. Art. 927, parágrafo único, do Código Civil (art. 14, caput, do CDC). Súmula 479 do STJ [REsp 2.052.228 DF]. Enunciado nº 14 da Seção de Direito Privado do E. TJSP. A conduta dos recorridos foi determinante, vale dizer, os seus comportamentos encerraram a causalidade adequada para gerar os danos verificados. (...) Pedido de restituição em dobro em relação ao Banco Bradesco S/A. Cabimento. Descontos que se iniciaram em julho de 2024 (fl. 38). Inobservância do dever de boa-fé objetiva pelo réu (art. 51, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor e 422 do Código Civil). Restituição dos valores em dobro [EAREsp nº 664.888-RS]. Recurso provido nesse tópico. Dano moral configurado. Autora que sofreu desfalque de valor necessário para subsistência, além de descontos sobre benefício previdenciário, de caráter alimentar, sem se beneficiar de qualquer quantia. Os fatos têm potencial suficiente para a afetação da esfera moral, de modo a abalar o equilíbrio psicológico e o bem-estar, não compreendidos no simples aborrecimento do cotidiano. Indenização fixada em R\$ 10.000,00, conforme os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, e à função dissuasória de novas práticas abusivas. Precedentes desta C. Câmara. Recurso provido nesse ponto. Sentença reformada. Recurso provido, em parte. (TJSP; Apelação Cível 1002873-58.2024.8.26.0666;*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*Relator (a): Carlos Ortiz Gomes; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Artur Nogueira - 2ª Vara Judicial da Apelação Cível nº 1001227-78.2024.8.26.0030 -Voto nº 8423 11 Comarca de Artur Nogueira; Data do Julgamento: 21/08/2025; Data de Registro: 21/08/2025)*

O dano moral, por sua vez, é manifesto e decorre do abalo sofrido pela apelante que transcende o mero dissabor. A angústia de ver seu sustento dilapidado, o temor da negativação indevida e a sensação de impotência e desamparo perante a instituição financeira configuram ofensa à sua dignidade e paz de espírito.

A indenização deve cumprir sua dupla função: compensar a vítima pelo abalo sofrido e desestimular a reiteração da conduta ilícita pelo ofensor. Considerando a gravidade da falha, a condição de hipervulnerabilidade da apelante e o porte econômico da apelada, o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) mostra-se razoável e proporcional para a reparação do dano moral. Este valor deverá ser corrigido monetariamente a partir da data deste acórdão (Súmula 362 do STJ) e acrescido de juros de mora desde a citação.

Em suma, a apelação interposta pela autora comporta provimento, para os seguintes fins: a) **DECLARAR** a inexigibilidade dos débitos e contratos fraudulentos descritos na inicial; b) **CONDENAR** a instituição financeira a restituir à autora o valor de R\$ 9.268,49, corrigido monetariamente desde a data de cada evento danoso e com juros de mora desde a citação; c) **CONDENAR** a instituição financeira a restituir à autora, em dobro, o valor de R\$ 168,32, corrigido monetariamente desde o débito indevido e com juros de mora desde a citação; d) **CONDENAR** a instituição financeira ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), corrigido monetariamente a partir deste acórdão e com juros de mora desde a citação. Em consequência, os ônus de sucumbência devem ser integralmente suportados pela instituição financeira ré, com honorários advocatícios fixados em 15% sobre o valor total da condenação, já considerada a atuação em grau recursal.

Ante o exposto, voto por **dar** provimento ao recurso.

**Gustavo Santini Teodoro**  
**Relator**