



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000016682**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1128279-75.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA e MERCADO LIVRE BRASIL, é apelado PEDRO TODOROVIC FILHO.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento aos recursos dos réus Banco Santander e Mercado Livre e julgaram prejudicado o recurso da ré PicPay V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO.

São Paulo, 27 de janeiro de 2026.

**WILSON JULIO ZANLUQUI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Apelação nº 1128279-75.2023.8.26.0100**

**Apelantes: Banco Santander (Brasil) S/A e outros**

**Apelado: Pedro Todorovic Filho**

**Voto nº 1588**

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA NÃO CONFIGURADA. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE.

TRANSAÇÃO. Acordo firmado entre a parte autora e o corréu 'PicPay Instituição de Pagamento S/A'. Homologação que enseja a extinção do feito com resolução de mérito em relação a este, nos termos do art. 487, III, "b", do CPC. Recurso prejudicado quanto à referida instituição.

PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA. Rejeição. Aplicação da Teoria da Asserção. A imputação de falha na segurança em transações processadas nas plataformas das rés é suficiente para configurar a pertinência subjetiva. Mérito que absorve a análise da responsabilidade efetiva.

MÉRITO. RESPONSABILIDADE CIVIL E CONSUMIDOR. Alegação de compras fraudulentas em cartão de crédito. Conjunto probatório, composto por provas digitais (telas sistêmicas), que demonstra a utilização de cartão virtual gerado anos antes dos fatos, mediante validação de senha pessoal, intransferível e autenticação ID em dispositivo móvel (Moto G60S) previamente habilitado e de posse da parte autora. Art. 422, § 1º, do CPC.

PERFIL DE CONSUMO. Faturas anteriores que revelam padrão de gastos compatível com as transações impugnadas. Inexistência de dever legal ou contratual de bloqueio



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

preventivo de operações que não discrepam do histórico do correntista. O Judiciário não pode impor às instituições o papel de censor das liberdades transacionais dos clientes sem provocação oportuna.

EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. Verificada a inércia da parte autora por dois meses diante de lançamentos expressivos e a confirmação de acesso à plataforma de e-commerce mediante biometria facial ("selfie") e dispositivo habitual. Configuração de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (Art. 14, § 3º, II, do CDC).

FORTUITO INTERNO. Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ. O evento danoso decorreu de ato voluntário ou negligência na guarda das credenciais de acesso, rompendo o nexo de causalidade entre a prestação do serviço e o dano. Inexistência de falha no dever de segurança.

DISPOSITIVO. Sentença reformada para julgar a ação improcedente em relação ao Banco Santander e ao Mercado Livre. Inversão dos ônus sucumbenciais.

RECURSOS DO BANCO SANTANDER E DO MERCADO LIVRE PROVIDOS. RECURSO DO PICPAY PREJUDICADO.

Trata-se de recursos de apelação interpostos por Banco Santander (Brasil) S.A., PicPay Instituição de Pagamento S.A. e, conjuntamente, por MercadoLivre.com Atividades de Internet Ltda. e Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda., contra a r. sentença de fls. 482/490, proferida nos autos da ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais movida por Pedro Todorovic Filho.

A r. sentença julgou parcialmente procedentes os pedidos deduzidos na inicial para: (i) declarar a inexigibilidade do débito no valor de R\$ 91.985,87; (ii) condenar os réus, solidariamente, à restituição simples do valor total pago pelo autor em decorrência das compras contestadas, a ser apurado em liquidação de sentença, com correção monetária desde o desembolso e juros de mora da citação; e (iii)

condenar os réus, solidariamente, ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 4.000,00, corrigidos monetariamente a partir da sentença e acrescidos de juros de mora desde a citação. Em razão da sucumbência mínima do autor, os réus foram condenados ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Foram opostos embargos de declaração pela corré PicPay (fls. 499/501), alegando omissão quanto à responsabilidade pelo estorno e contradição no termo inicial dos juros do dano moral, e pelas corrés Mercado Livre e Mercado Pago (fls. 502/507), apontando omissão sobre a responsabilidade do Banco Santander pelo cancelamento das compras e contradição quanto aos juros de mora. Ambos os recursos foram conhecidos e desprovidos pela r. decisão de fls. 539/540, sob o fundamento de que não havia vícios a serem sanados, revelando-se nítido o caráter infringente dos embargos.

Irresignado, apela o corréu Banco Santander (Brasil) S.A. (fls. 511/531), sustentando, em síntese, a regularidade das transações contestadas, as quais teriam sido realizadas mediante uso de cartão com chip e senha pessoal intransferível, ou através de dispositivo seguro habilitado (ID Santander), o que afastaria a falha na prestação do serviço. Invoca a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, nos termos do artigo 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor, alegando que o autor fragilizou a guarda de seus dados. Insurge-se contra a condenação por danos morais, argumentando a inexistência de ato ilícito e de prova do dano, que caracterizaria mero dissabor, e subsidiariamente pleiteia a redução do quantum indenizatório. Requer a reforma da sentença para que a ação seja julgada improcedente.

Também apela a corré PicPay Instituição de Pagamento S.A. (fls. 569/581), arguindo preliminarmente sua ilegitimidade passiva, por atuar como mera intermediadora de pagamentos, sem gestão sobre o cartão de crédito ou a fatura. Suscita a inépcia da inicial por ausência de documentos indispensáveis. No mérito, defende a ausência de falha na prestação de serviços, alegando que as transações

foram validadas com dados pessoais do autor (CVV, validade, senha) no ambiente do banco emissor. Sustenta a impossibilidade de cumprimento da obrigação de fazer (cessar cobranças ou estornar valores), pois tal ingerência cabe exclusivamente ao administrador do cartão. Impugna a ocorrência de danos morais e materiais e, subsidiariamente, requer a alteração do termo inicial dos juros de mora da indenização extrapatrimonial para a data do arbitramento.

Por sua vez, apelam as corrés MercadoLivre.com Atividades de Internet Ltda. e Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda. (fls. 584/596), reiterando a preliminar de ilegitimidade passiva, sob o argumento de que as transações ocorreram fora de sua plataforma ou foram processadas regularmente com dados que apenas o titular do cartão detinha. No mérito, alegam a inexistência de falha no serviço, atribuindo a responsabilidade pela segurança das transações à administradora do cartão e a culpa exclusiva ao consumidor ou terceiros. Questionam a condenação solidária e a obrigação de restituir valores sobre os quais não possuem gerência. Insurgem-se contra os danos morais e requerem, subsidiariamente, que os juros de mora incidam a partir do arbitramento.

A parte autora apresentou contrarrazões (fls. 601/606), refutando as teses defensivas e pugnando pela manutenção da r. sentença. Argumenta que foi vítima de fraude bancária (golpe), com a realização de 14 operações atípicas que fugiram completamente do seu perfil de consumo, caracterizando falha na segurança dos serviços prestados por todos os integrantes da cadeia de consumo, que devem responder solidariamente.

Houve oposição ao julgamento virtual por parte da PicPay (fls. 622/624).

Recursos tempestivos e preparados (fls. 668/670, 671/673, 674/678).

É o relatório.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Inicialmente, como consta da Resolução CNJ nº 591/24, “a adoção de sessões de julgamento em ambiente eletrônico contribui para a acessibilidade e a publicidade das decisões judiciais”, bem como da Resolução TJ/SP nº 984/25, é regra a inserção do recurso em sessão pública de julgamento eletrônico, com acesso em tempo real, que ocorre em ambiente virtual e com a possibilidade de envio de sustentação oral por meio de arquivo de áudio ou vídeo.

Daí e por isso, ausente excepcionalidade, vale dizer, relevância e ou pertinente questão de interesse público, não se justifica a oposição ao julgamento eletrônico, até por ausente diferença hierárquica entre o julgamento virtual e o presencial, bem como porque garantido o direito de sustentação oral nos casos virtuais além de também ser admitida a apresentação de esclarecimentos de fato, no curso do julgamento.

Nesse sentido, de se lembrar por assegurada a publicidade dos julgamentos, diante da possibilidade de acesso às deliberações virtuais e do acesso aos votos (proposta de julgamento) dos membros do órgão colegiado em tempo real, durante o julgamento.

Em que pese a parte tenha mencionado oposição ao julgamento virtual, esta não será considerada, em razão da fundamentação supra.

Inicialmente, diante da transação firmada entre o autor PEDRO TODOROVIC FILHO e o réu PIC PAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A às fls. 766/770, julgo prejudicado o recurso deste último. Nos termos do artigo 487, inciso III, alínea “b”, do Código de Processo Civil, declaro extinto o feito, com resolução de mérito, exclusivamente em relação ao referido réu.

Ainda, em preliminar, analiso a alegada ilegitimidade passiva suscitada pelo réu MercadoLivre.com Atividades de Internet Ltda. / Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda.

O apelante sustenta, em síntese, que atuou como mero intermediador das transações ou que as operações ocorreram fora de sua plataforma, não possuindo ingerência sobre a aprovação das compras ou a gestão do cartão de crédito, o que afastaria sua pertinência subjetiva para figurar no polo passivo da demanda.

A preliminar não comporta acolhimento.

A legitimidade de parte deve ser analisada à luz da Teoria da Asserção, segundo a qual as condições da ação são aferidas *in statu assertionis*, ou seja, em abstrato, considerando-se as alegações deduzidas pelo autor na petição inicial. No caso, o autor imputa às rés a responsabilidade pela falha na segurança que permitiu a realização de diversas transações fraudulentas em seu nome, identificadas nas faturas com as rubricas das próprias apelantes (v.g. "Mercado LivreMagalhães" e "Mercado Pago"). Tal imputação é suficiente para configurá-las como partes legítimas para responder aos termos da ação. Saber se houve ou não falha no serviço ou responsabilidade efetiva é matéria de mérito, e como tal será analisada.

Superada a questão referente à extinção do processo em relação ao réu Picpay Instituição de Pagamento S/A, nos termos do artigo 487, III, "b", do CPC, em razão do acordo celebrado com a parte autora (fls. 766/770), passa-se à análise da alegação de fraude em transações bancárias realizadas por meio de cartão de crédito, bem como da responsabilidade dos réus apelantes Banco Santander (Brasil) S/A e Mercadolivre.com Atividades de Internet Ltda. (arts. 186, 187 e 927 do Código Civil), considerando-se ainda a limitação decorrente da prática de atos vinculados aos serviços que prestam, caracterizados como "fato do serviço" e "vício do serviço" (art. 927, parágrafo único, do Código Civil e arts. 14 e 20 do Código de Defesa do Consumidor).

Pelo que consta dos autos, especialmente das telas sistêmicas (prints) de fls. 463/467, restou provado que as compras foram efetuadas mediante cartão virtual gerado em 12/05/2020 – ou seja, três anos antes dos fatos – e utilizadas normalmente desde então, como atesta a fatura de janeiro de 2023 (fls. 281).



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

As transações eletrônicas somente se efetivaram após a inserção de senha pessoal e intransferível, autenticação de ID e partiram de aparelho celular habilitado pelo autor (Moto G60S, fls. 463), utilizado pela primeira vez em 30/06/2022, isto é, 01 (um) ano antes da primeira transação impugnada (16/05/2023). Ressalte-se que, em contato com a central telefônica do réu Banco Santander (Brasil) S.A. (link fls. 226), o autor afirmou reiteradamente que o aparelho estava em sua posse e não havia sido furtado.

Ademais, verifica-se que as transações impugnadas ocorreram no intervalo compreendido entre 16/05/2023 e 14/07/2023. Assim, durante aproximadamente dois meses, a parte autora permaneceu inerte, não obstante os valores envolvidos fossem relevantes e facilmente identificáveis.

No tocante às aquisições realizadas por meio da plataforma do réu MercadoLivre.com Atividades de Internet Ltda., constata-se que foram efetuadas através do perfil da própria autora, regularmente cadastrado há mais de 17 anos (22/04/2008, fls. 76), mediante apresentação de documento pessoal (fls. 77) - coincidente com aquele juntado à inicial (fls. 21) - e biometria facial (“selfie”, fls. 77), elementos que confirmam tratar-se da mesma pessoa. Ressalte-se, ainda, a perfeita correspondência entre os dados constantes do cadastro e aqueles indicados na exordial (vide fls. 76).

Por fim, observa-se que o relatório extraído do sistema (fls. 78/80) demonstra, conforme alegado pelo réu, que na data dos fatos a conta da autora foi acessada exclusivamente pelo dispositivo habitual, utilizado por ela desde 06/02/2023. Dessa forma, evidencia-se que o usuário responsável pelas transações ora discutidas detinha acesso tanto ao aplicativo da autora quanto ao aparelho por meio do qual ela ingressava no Mercado Pago.

Assim, considerando que a controvérsia reside em definir se os réus devem ser responsabilizados por danos oriundos de operações bancárias que, embora

impugnadas, foram efetivadas mediante utilização de dados pessoais e senha de caráter exclusivo e intransferível, conclui-se que a responsabilidade deve ser afastada quando o evento danoso decorre de transações realizadas por meio de cartão virtual gerado com “senha secreta de uso pessoal e intransferível” e em aparelho previamente cadastrado para tal finalidade.

Conforme esclarece o réu Banco Santander (Brasil) S/A, o acesso ao cartão online ocorreu entre 16/05/2023 e 14/07/2023, por intermédio do aplicativo Santander WAY, previamente habilitado pelo cliente e identificado como “MOTO 60S”, de IMEI SCVkuI85Y5veDFY6N1wv8jdfXJ2Cq3ZHoncyBMfGO6g. O ingresso se deu mediante validação das credenciais compostas por CPF, senha pessoal e intransferível, além de autenticação ID. As operações contestadas foram realizadas na modalidade “não presente”, utilizando o cartão online nº 4258 5023 4590 7626, em sites ou por telefone, mediante digitação dos dados do cartão (número, validade e código de segurança), com a correspondente validação do CVV.

Ressalte-se, ademais, que o uso do referido cartão, vinculado ao aparelho cadastrado, já se verificava em compras anteriores às ora impugnadas, sem qualquer contestação. O banco réu demonstrou que o cartão nº 4258 5023 4590 7626 foi emitido em 12/05/2020, por meio do aplicativo Santander WAY, e desde então vinha sendo regularmente utilizado pelo cliente, conforme se observa, por exemplo, na fatura do mês de janeiro de 2023 (fls. 281).

Assim, a documentação juntada aos autos por meio de telas extraídas do sistema (“prints”), notadamente aquelas referentes ao cadastro (fls. 76/80) e ao detalhamento das transações (fls. 463/467), revela-se idônea para demonstrar a veracidade dos fatos. A doutrina, ao tratar da prova digital, destaca que tais registros têm a função de “potencializar a primazia da realidade”, sendo reconhecidos como meio probatório válido. Nesse sentido, entende-se por prova digital *“qualquer tipo de informação, com valor probatório, armazenada em repositório eletrônico-digitaís de armazenamento, ou transmitida em sistemas e redes informáticas ou redes de*

*comunicações eletrônicas, privadas ou publicamente acessíveis, sob a forma binária ou digital” (Rodrigues, Benjamim Silva, Direito Penal Parte Especial, Tomo I – Direito Penal Informático).*

Dessa forma, o “print” de tela sistêmica configura documento hábil para comprovar as transações, nos termos do artigo 422, § 1º, do CPC, sobretudo quando se trata de operações eletrônicas. O Superior Tribunal de Justiça já consolidou entendimento no sentido de que, “*sendo informatizado o controle de contas, não se haveria mesmo de exigir da demandada outra forma de prova que não a reprodução dos dados presentes em seus computadores*” (STJ, 2019/0299453-4).

Portanto, reconhece-se que os réus se desincumbiram do ônus de demonstrar os fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito da parte autora, em conformidade com o disposto no art. 373, II, do CPC.

Destarte, cumpre salientar que a responsabilidade objetiva não se confunde com responsabilidade dissociada do nexo causal, impondo-se a verificação da relação de causalidade e de incidência (art. 403 do Código Civil). No caso em exame, o evento danoso extrapola os limites da relação objetiva que vincula a parte ré, porquanto decorre de ato voluntário da própria autora, circunstância que evidencia assunção de risco. A culpa exclusiva, como se sabe, afasta a responsabilidade do fornecedor (art. 14 do CDC).

Outrossim, mostra-se inaplicável a Súmula 497 do STJ, uma vez que o dano não se originou de “fortuito interno”, mas sim de fato alheio à atividade desempenhada pelos réus, inexistindo os pressupostos de incidência do art. 393 do Código Civil. Ressalte-se, ainda, que os réus somente tiveram ciência das transações após sua efetivação, o que inviabilizou qualquer medida preventiva ou mitigadora dos efeitos dos atos voluntários praticados pela autora em seu próprio desfavor.

Diante desse contexto, não se pode imputar negligência ao estabelecimento bancário ou à plataforma de comércio eletrônico, por ausência de

violação ao dever de cuidado e segurança. Evidencia-se, portanto, a inexistência de nexo causal - entendido como o liame entre a conduta do réu e o resultado danoso - o que inviabiliza o acolhimento da pretensão autoral.

Dessa forma, configura-se a hipótese de excludente de responsabilidade dos réus apelantes, nos termos do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, entendimento este já consolidado pela jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça (REsp 1.178.454/PR e, em igual sentido, AREsp 178084/MG). Ressalte-se, ademais, a inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ ao caso concreto.

Cumprе destacar que, tratando-se de responsabilidade contratual, incumbia à parte autora o ônus de demonstrar eventual conduta culposa da parte ré - seja por negligência, imprudência ou imperícia - quanto ao dever de fiscalização da regularidade e da idoneidade da transação impugnada, conforme dispõe o artigo 373, I, do Código de Processo Civil.

Nesse sentido, o entendimento deste E. TJSP:

*“Direito do consumidor. Contratos. Empréstimo consignado. Refinanciamento. Apelação cível. Declaratória de inexistência de débito c/c indenização por dano moral e material e pedido de tutela de urgência. Comprovada a regularidade dos contratos. Desprovimento. I. Caso em exame 1. Apelação cível objetivando a reforma da sentença que julgou improcedentes os pedidos iniciais. II. Questões em discussão 2. As questões em discussão consistem em saber: (i) se houve violação ao princípio da dialeticidade recursal; (ii) se restou comprovada a contratação de refinanciamento de empréstimo consignado e (iii) se há direito à indenização por dano moral e material. III. Razões de decidir 3. Afastada a arguição de ausência de dialeticidade recursal, pois as*

*razões de apelação atacam os termos da sentença 4. Banco réu que se desincumbiu de seu ônus probante ao apresentar o contrato assinado pelo autor. Regularidade da contratação. 5. Indevidas as indenizações por danos moral e material. IV. Dispositivo 6. Apelação cível conhecida e desprovida. Dispositivos relevantes citados: CPC, art. 1.010; Regimento interno deste E. Tribunal de Justiça, art. 252.” (TJSP; Apelação Cível 1000643-68.2024.8.26.0302; Relator (a): Regina Aparecida Caro Gonçalves, j. 08/11/2024).*

*“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIO JURÍDICO C/C REPETIÇÃO DO INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Sentença de improcedência. Apelo da autora. CERCEAMENTO DE DEFESA. Inocorrência. Prova documental constante dos autos suficiente para o deslinde da controvérsia. Desnecessária prova técnica. MÉRITO. Contratação efetiva de empréstimo consignado. Conjunto probatório apresentado pela instituição financeira demonstra a contratação via internet banking e a disponibilização do crédito em conta corrente da autora. Apelante que não logrou impugnar, de forma cabal, os documentos trazidos aos autos pelo apelado. Regularidade da contratação demonstrada. Descontos pertinentes. Não configurada a hipótese do art. 39, III, § único, do CDC. O réu não agiu com a intenção de oferecer amostra grátis à mutuária; pretendia conceder mútuo oneroso, tanto que realizou os descontos no benefício previdenciário da autora. Inexistência de ato ilícito. Indenizações indevidas. Multa por litigância de má-fé. Redução, de ofício, a fim de adequar a finalidade da pena com as condições financeiras da parte. Matéria ordem pública. Precedentes. Sentença mantida, majorada a verba*

*honorária para 15% do valor da causa, observada a isenção e suspensão decorrentes da gratuidade. PRELIMINAR REJEITADA, RECURSO NÃO PROVIDO, COM OBSERVAÇÃO.”* (TJSP; Apelação Cível 1000117-72.2023.8.26.0032; Relator (a): Marcelo Ielo Amaro; j. 23/04/2024).

Em complemento, no que concerne à alegada obrigatoriedade de análise do denominado “perfil” do correntista, impõe-se reconhecer que inexistente previsão normativa que imponha às instituições financeiras o dever de fiscalizar, de forma ampla e irrestrita, todas as movimentações bancárias realizadas por seus clientes, tampouco de bloquear aquelas que, a seu juízo, não se enquadrem em tal “perfil”. A imposição de tal obrigação configuraria violação ao direito do correntista e prática abusiva, pois, ausente qualquer reclamação ou manifestação do próprio consumidor, não compete ao Poder Judiciário ou ao fornecedor do serviço - inclusive bancos - assumir a função de censor ou corregedor das operações transacionais.

Assim, não se pode responsabilizar o prestador de serviços quando inexistente obrigação legal ou contratual nesse sentido, sobretudo diante da ausência de definição objetiva acerca do que se entende por “perfil” de movimentação financeira do consumidor ou correntista. No caso concreto, é incontroverso que as transações foram realizadas de forma regular, em conformidade com o pacto contratual firmado entre as partes, e que os réus desconheciam a suposta fraude alegada pela parte autora.

Dessa forma, não há como se caracterizar desvio de conduta ou prática abusiva por parte dos réus, sendo certo que o não bloqueio das operações não gera, por si só, dever de imputar-lhes o resultado danoso reclamado. A relação de causalidade, nos termos da teoria consagrada pelo Código Civil, especialmente no artigo 403, não se estabelece, uma vez que a conduta dos apelantes não se apresenta como causa ou concausa eficiente do evento. O resultado danoso não extrapola os

limites da relação objetiva que vincula os réus como fornecedores de serviço, nem se insere no âmbito da previsibilidade exigida pelo artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Ademais, cumpre destacar que o réu Banco Santander (Brasil) S/A demonstrou, por meio das faturas eletrônicas juntadas às fls. 281/318, que a autora mantinha histórico de consumo compatível com as compras ora impugnadas. Consta dos autos que, antes mesmo da primeira transação questionada - realizada em 16/05/2023 - , já se verificava elevado padrão de gastos, conforme evidenciam as faturas dos meses anteriores: janeiro/2023, no valor de R\$ 20.437,21 (fls. 281); fevereiro/2023, no montante de R\$ 17.988,45 (fls. 285); março/2023, no valor de R\$ 18.133,62 (fls. 289); e abril/2023, no total de R\$ 16.107,77 (fls. 293).

Ressalte-se, ainda, que nos meses em que ocorreram as compras contestadas, o limite do cartão de crédito não foi ultrapassado, conforme se observa nas faturas de fls. 297, 301, 304, 308 e 312. Dessa forma, além da inexistência de obrigação contratual que imponha ao banco a rejeição de tais operações, não há como qualificá-las como suspeitas ou destoantes do denominado “perfil” do correntista.

Esta C. Câmara já decidiu nesse sentido:

*“DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. RECURSO DE APELAÇÃO. Indenização por danos materiais e morais. Golpe da falsa central de atendimento. Autor que, após receber ligação do suposto funcionário do banco, realizou diversas transações bancárias sob sua orientação. Sentença de improcedência. Insurgência do autor. Não provimento ao recurso para manter a sentença recorrida por seus próprios fundamentos. Aplicação do artigo 252 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. Caso em exame. 1. Autor disse ter recebido ligação, na data de 16/04/2024, de pessoa que se identificou como funcionário*

*do banco e que lhe informou sobre a existência de uma fraude em sua conta, e, por desconhecer o lançamento, seguiu os trâmites repassados ao telefone, tudo por orientação do suposto atendente. Passados alguns minutos, teve conhecimento de três empréstimos, sendo um empréstimo pessoal no valor de R\$ 27.740,05, e dois consignados, nos valores de R\$ 20.878,20 e R\$ 1.100,00. Relatou que dirigiu-se à agência bancária para contestar as operações "porém, foi informado pela atendente que não poderia cancelar o empréstimo pessoal, tendo em vista que o valor disponibilizado em sua conta havia sido transferido via PIX para a pessoa de Luiz Felipe Fernandes da Silva A quantia transferida foi de R\$ 27.695,05" (fl. 5). No seu entender, o banco réu é responsável, tendo em vista a falha na prestação de seus serviços. Requereu a procedência para declarar a inexigibilidade da dívida decorrente do empréstimo pessoal no valor de R\$ 27.740,05. 2. O requerido, por outro vértice, sustentou ausência de falha na prestação do serviço, transação realizada mediante autenticação e senha, culpa exclusiva da vítima, bem como inexistência do dever de indenizar. 3. Sentença que julgou improcedentes os pedidos formulados na inicial, resolvendo o mérito, nos termos do art. 487, inciso I, do CPC. 4. Apelação do autor buscando a reforma do decisum, requerendo a total procedência dos pedidos. II. Questão em discussão. 5. A questão em análise consiste em determinar se o banco requerido possui alguma responsabilidade pelo ocorrido, ou, se houve culpa exclusiva de terceiro e/ou do próprio autor, que teria sido vítima de golpe de fácil constatação, o que isentaria a instituição financeira demandada de qualquer responsabilidade, na medida em que não teria praticado qualquer conduta que pudesse ter nex*

*de causalidade com o dano ocorrido. III. Razões de decidir. 6. Autor realizou as transações do seu celular mediante utilização de senha. A situação exposta se afasta completamente da hipótese de danos gerados por fortuito interno, relativo a fraudes e delitos praticados no âmbito das operações bancárias. Ademais, restou patente que a conversa do requerente com o suposto atendente ocorreu em um ambiente fora do domínio do banco requerido. Não identifico, portanto, nessa situação de fato, qualquer nexo de causalidade entre a conduta do banco demandado e o prejuízo suportado pelo demandante, afastando a responsabilidade do primeiro. 7. Prévia análise do perfil do usuário. Conduta que caracteriza mera liberalidade do fornecedor. Ausência de vinculação ou obrigação contratual nesse sentido. 8. Dano material não configurado. 9. Demanda improcedente. IV. Dispositivo e tese. 10. Recurso não provido. \_\_\_\_\_ Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 3º e 14, § 3º, inciso II. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479.” (TJSP; Apelação Cível 1006094-76.2024.8.26.0269; Relator (a): Hélio Marquez de Farias; j. 19/11/2024).*

*“RESPONSABILIDADE CIVIL. Indenização por danos materiais e morais. Golpe da falsa central de atendimento. Autor que, após receber ligação do suposto funcionário do banco, realizou diversas transações bancárias sob sua orientação. Sentença de improcedência. Insurgência do requerente. Inadmissibilidade. Autor realizou as transações mediante utilização de cartão e senha. A situação exposta se afasta completamente da hipótese de danos gerados por fortuito interno, relativo a fraudes e delitos praticados no âmbito das operações bancárias. Ademais, restou patente*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*que a conversa do autor com o suposto atendente ocorreu em um ambiente fora do domínio do banco requerido. Não identifiquei, portanto, nessa situação de fato, qualquer nexo de causalidade entre a conduta do banco requerido e o prejuízo suportado pelo requerente, afastando a responsabilidade do primeiro. Prévia análise do perfil do usuário. Conduta que caracteriza mera liberalidade do fornecedor. Ausência de vinculação ou obrigação contratual nesse sentido. Dano moral e material não configurados. Pedido de reconhecimento de culpa concorrente que importa em inovação recursal. Não conhecimento. Sentença mantida. Recurso conhecido em parte, e não provido na parte conhecida.” (TJSP; Apelação Cível 1006032-87.2023.8.26.0037; Relator (a): Hélio Marquez de Farias; j. 19/04/2024).*

Ante o exposto, voto por dar provimento aos recursos dos réus ‘Banco Santander (Brasil) S/A’ e ‘Mercadolivre.com Atividades de Internet Ltda.’, prejudicado o recurso do réu ‘Picpay Instituição de Pagamento S/A’.

Reconhecida a improcedência da demanda em relação aos réus ‘Banco Santander (Brasil) S/A’ e ‘Mercadolivre.com Atividades de Internet Ltda.’, restou invertido o ônus da sucumbência, impondo-se à parte autora a condenação ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios em favor de cada um dos réus, fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

JÚLIO ZANLUQUI

Relator