



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000140375

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1145467-47.2024.8.26.0100, da Comarca de Osasco, em que é apelante COMERCIAL DE ROSS LTDA, são apelados EBAZAR.COM.BR LTDA - ME, MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA e MERCADO ENVIOS TRANSPORTE LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) 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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), DANIELLA CARLA RUSSO E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 26 de fevereiro de 2026.

GILBERTO FRANCESCHINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1145467-47.2024.8.26.0100

Apelante: Comercial de Ross Ltda.

Apelado: Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda. e outro

Comarca: Osasco – 5ª Vara Cível

Juíza de Direito: Dra. Gilvana Mastrandéa de Souza

Voto nº 4856

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta pela autora contra sentença que julgou improcedente os pedidos para pagamento de danos materiais e morais decorrentes de transações não autorizadas.
2. A apelante pretende a reforma da sentença para condenar os réus ao pagamento de danos materiais e morais, alegando responsabilidade objetiva dos réus e falha na prestação do serviço.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

3. Há três questões em discussão: (i) se há responsabilidade dos réus; (ii) se é devida a restituição dos valores transferidos; e (iii) se houve dano moral e qual o montante indenizatório.

III. RAZÕES DE DECIDIR

4. A relação jurídica entre as partes é de consumo, aplicando-se a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, conforme o Código de Defesa do Consumidor.
5. A excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC foi comprovada, pois o evento danoso resultou de culpa exclusiva da requerente e de terceiro, não havendo falha na prestação de serviços por parte dos réus.
6. As transações foram realizadas mediante uso de credenciais pessoais e intransferíveis, sem prova de vazamento de dados ou falha sistêmica dos réus.
7. A contratação dos serviços foi realizada digitalmente, com ciência dos termos e condições de

uso, não havendo irregularidade na prestação dos serviços.

8. A apelante não observou as cautelas necessárias ao baixar aplicativo não oficial, facilitando a fraude. A responsabilidade dos réus é excluída pela culpa exclusiva da vítima e de terceiro.

9. Afastada a responsabilidade civil dos réus pelo evento, não há fundamento para condená-los ao pagamento de indenização por danos materiais ou danos morais.

IV. DISPOSITIVO E TESE

10. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pode ser afastada quando comprovada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, conforme art. 14, § 3º, II, do CDC. A conduta imprudente do consumidor, ao seguir orientações de terceiros não verificados e baixar aplicativos não oficiais, rompe o nexo causal necessário para a responsabilização dos réus. 2. A ausência de falha na prestação de serviços e a inexistência de prova de vazamento de dados ou falha sistêmica dos réus reforçam a excludente de responsabilidade. As transações realizadas com credenciais pessoais e intransferíveis não configuram defeito do serviço, afastando a indenização por danos materiais ou morais. 3. A jurisprudência pacífica reconhece que, em casos de fraude induzida por terceiros, sem falha dos sistemas de segurança dos fornecedores, a responsabilidade não recai sobre as instituições financeiras ou plataformas de pagamento.

Dispositivos relevantes citados: CPC, arts. 85, §11, 487, I; CDC, arts. arts. 2º, 3º, 6º, VIII, 14, §3º.

Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível 1005788-87.2024.8.26.0114, Rel. Rel. Regina Aparecida Caro Gonçalves, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2), j. 02.02.2026; TJSP, Apelação Cível 1005228-45.2024.8.26.0309, Rel Léa Duarte, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2), j. 08.01.2026.

Vistos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Trata-se de recursos de apelação interposto pela autora contra a r. sentença de fls. 405/411, cujo relatório se adota, que julgou improcedentes os pedidos iniciais, nos autos da ação proposta por **Comercial de Ross Ltda.** em face de **Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda., Ebazar.com.br Ltda. e Mercado Envios Serviços de Logística Ltda.**, nos seguintes termos:

“Pelo exposto, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos e extingo o processo com resolução de mérito, com fundamento no artigo 487, I, do Código de Processo Civil, revogando-se a tutela de urgência antes concedida.

Ante a sucumbência, condeno a autora ao pagamento de custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios ora arbitrados em 10% do valor da causa atualizado.”

Sustenta a autora/apelante, que há responsabilidade objetiva dos réus ante a falha na prestação do serviço; que o caso se amolda ao fortuito interno; que restam caracterizados os danos morais e materiais indenizáveis. Requer a reforma da sentença para condenar os réus.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 414/444).

Contrarrazões apresentadas (fls. 450/479).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Consta que, a autora se utiliza da plataforma Mercado Livre para sua atividade comercial e que mantém seus recursos aplicados em uma carteira virtual mantida pelo Mercado Pago, a qual utiliza para movimentação do caixa da empresa em geral.

Em 14/06/2024, recebeu uma ligação de um preposto



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

que falava em nome do Mercado Livre lhe ofertando serviços de utilização dos benefícios do Mercado Envios, para que fosse beneficiado com transportes e fretes com preço abaixo do mercado.

Que diante do interesse, sob orientação do preposto, baixou o aplicativo em seu computador, realizando o procedimento determinado, momento em que suas contas foram deslogadas. Após esse fato, quando tornou a acessar sua conta, observou diversas transações realizadas à revelia de sua autorização.

Dentre as referidas transações houve a contratação de empréstimo no valor de R\$ 3.700,00 e duas transferências via Pix no valor total de R\$ 7.549,80. Alega que buscou contato com os réus pela via administrativa, mas nada fora solucionado.

Requeru a condenação dos réus ao pagamento de danos materiais correspondente aos valores transferidos e reparação por dano moral no valor de R\$ 5.000,00.

Em contestação, os réus defenderam, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva; a necessidade de formação de litisconsórcio passivo com os receptores dos valores. No mérito, que não houve falha na prestação do serviço; ocorrência de fortuito externo; que se trata de culpa exclusiva de terceiros e da vítima; que não cometeu ato ilícito, não estando configurada sua responsabilidade; que apenas intermedia pagamentos e recebimentos (fls. 134/180).

Sobreveio sentença julgando improcedentes os pedidos.

Cinge-se a discussão a saber: (i) se há responsabilidade dos réus; (ii) se é devida a restituição dos valores transferidos e; (iii) se houve dano moral e qual o montante indenizatório.

Analisando-se o conjunto probatório, verifica-se que os réus juntaram os seguintes documentos: cédula de crédito bancário nº 709647258 (fls. 188/202); condições gerais de crédito ao usuário (fls. 203/215); termo e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

condições de uso do Mercado Pago (fls. 293/364).

A relação jurídica entre as partes é de consumo, nos termos dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), sendo aplicável a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, disposta no art. 14 do mesmo diploma.

Neste passo, o artigo 14, § 3º, II, CDC exclui a responsabilidade do fornecedor quando comprovada culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, sendo este o caso dos autos.

Em que pese o alegado pela autora, o infortúnio não pode ser atribuído a uma falha de segurança dos réus.

Isso porque, como se infere dos autos, a fraude somente se aperfeiçoou por conduta da própria apelante, que não adotou as cautelas de segurança necessárias, pois de forma espontânea, baixou aplicativo em seu computador por orientação de terceiro não verificado.

Com o relato da petição inicial e do próprio boletim de ocorrência lavrado (fls. 90) é possível verificar que a autora/apelante concorreu para a efetivação da fraude, permitindo contato telefônico com terceira pessoa que se passava por preposto do Mercado Livre e, seguindo orientações deste, realizou, de forma espontânea, a instalação de *software* que haveria possibilitado a invasão de sua conta.

Note que a requerente, tal como confirmado pelos réus, matem relacionamento com a plataforma desde 13/09/2014, ou seja, quase dez anos de utilização sem qualquer intercorrência (fls. 152/153). Não há qualquer histórico de que os réus entrem em contato com seus clientes via telefone ou *whatsapp* e, tampouco, prova de que o número (11) 99293-9474 a eles pertencia (fls. 56).

Dado o longo período de utilização dos serviços dos requeridos, exige-se da apelante maiores cautelas em relação a qualquer suposto contato eis que possui experiência em relação às tratativas e canais de atendimento fornecidos pelos prestadores.

Evidente que a requerente tinha condições de aferir previamente a validade do aludido procedimento por meio de telefone oficial e conhecido dos apelados, cujo relacionamento é de longa data.

No ponto, a autora apresentou apenas um *print* de tela oriundo do aplicativo *whatsapp* que em nada elucida ou evidencia que os supostos fraudadores tinham conhecimento de seus dados ou corrobora o *modus operandi* descrito (fls. 57).

Em contrapartida, os apelados comprovam que as operações financeiras realizadas em sua plataforma só são possíveis mediante aposição de *login* e senha, informações de uso pessoal e intransferível (fls. 154), caindo por terra a alegação da autora de que tudo ocorreu apenas mediante a instalação do *software*.

Ademais, os “*Termos e Condições de Uso do Mercado Pago*”, cuja ciência foi firmada pela autora quando da contratação dos serviços, é claro quanto as informações que os réus podem ou não requisitar de seus clientes (fls. 302).

“1.2.2.2 O MERCADO PAGO NUNCA SOLICITARÁ AO USUÁRIO OS SEUS DADOS DE ACESSO AO SEU CADASTRO E/OU CONTA MERCADO PAGO, TAIS COMO, LOGIN, SENHA, CÓDIGO TOKEN OU OUTRO CÓDIGO DE SEGURANÇA ACESSÍVEL PELO CELULAR, DADOS DE CARTÃO, ETC. O USUÁRIO DEVERÁ DESCONFIAR DE LIGAÇÕES E/OU QUAISQUER OUTRAS MENSAGENS QUE SOLICITEM TAIS INFORMAÇÕES E APARENTEM SER DO MERCADO PAGO. O USUÁRIO SERÁ O ÚNICO RESPONSÁVEL POR QUAISQUER INFORMAÇÕES DIVULGADA A TERCEIROS.”

Não bastasse, a cédula de crédito bancário foi assinada eletronicamente, com registro de IP, Id e *hash* de assinatura (fls. 202).

As transferências via Pix foram realizadas mediante anuência da autora e não destoaram de seu perfil de movimentação. Conforme extrato bancário por ela apresentado, há registros de valores como R\$ 815,31 em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

07/06/2024, R\$ 1.389,99 em 08/06/2024, R\$ 1.630,62 em 10/06/2024 e R\$ 7.000,00 em 11/06/2024 (fls. 58/59).

Portanto, os Pix realizados em 14/06/2024, nos valores de R\$ 1.399,80, R\$ 1.349,10 e R\$ 6.150,00, rtanto, não tinham como despertar suspeitas que justificassem o bloqueio dos valores. Ainda assim, ante a tentativa reiterada de transferência em duplicidade de valores idênticos, o sistema procedeu ao bloqueio, demonstrando que o mecanismo de análise e segurança estava ativo (fls. 61).

Inclusive, a autora recebeu mensagem na data dos fatos solicitando confirmação do novo acesso à sua conta, sob pena de bloqueio imediato em caso de resposta negativa, o que reforça a cautela adotada pelos réus. Não houve, contudo, qualquer impugnação por parte da usuária (fls. 139/140).

Assim, deixou a apelante de observar os cuidados mínimos necessários com relação à verificação da legalidade dos procedimentos que adotou, de modo que inexistente falha na prestação de serviços por parte dos réus, a justificar o pedido indenizatório.

Não há qualquer prova de que os corréus, pessoas jurídicas, tenham concorrido com eventual vazamento de dados da autora ou falha na análise e perfil de movimentação a fim de viabilizar a fraude.

Aliás, em resposta à reclamação realizada pela demandante, os apelados informam não ter sido constatada qualquer invasão em sua conta (fls. 78/82 e 137/139).

Ademais, não há prova de que a requerente tenha notificado, em tempo, os requeridos acerca da fraude para que tomassem as providências necessárias para buscar a devolução do valor via MED (Mecanismo Especial de Devolução), eis que a reclamação se deu em 15/06/2024 (fls. 78), o boletim de ocorrência lavrado em 19/06/2024 (fls. 90). Afastando eventual inércia a colaborar com o aperfeiçoamento da fraude.

Nessa trilha, muito embora seja dever das instituições



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

financeiras envidarem todos os esforços no sentido de propiciar segurança a seus clientes para suas operações cotidianas, não se pode olvidar que o consumidor tem o dever de zelo quando da utilização das ferramentas colocadas à sua disposição.

Por tais motivos, penso que se está diante da causa excludente da responsabilidade objetiva do prestador de serviços estampada no art. 14, § 3.º, II, do CDC, qual seja, a culpa exclusiva da vítima, não se podendo imputar, ademais, qualquer conduta ilícita – comissiva ou omissiva – aos corréus.

No mérito, a insurgência não merece provimento. Isso porque a r. sentença recorrida conferiu justa e adequada solução ao litígio, com a análise objetiva e assertiva dos fatos e do direito, motivo pelo qual deve ser mantida pelos próprios fundamentos, nos termos do artigo 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça:

“Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la”.

O Colendo Superior Tribunal de Justiça tem adotado este entendimento quando predominantemente reconhece "a viabilidade de o órgão julgador adotar ou ratificar o juízo de valor firmado na sentença, inclusive transcrevendo-a no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação no decisum" (REsp nº 662.272-RS, 2ª Turma, Rel. Min. João Otávio de Noronha, j. de 4.9.2007; REsp nº 641.963-ES, 2ª Turma, Rel. Min. Castro Meira, j. de 21.11.2005; REsp nº 592.092-AL, 2ª Turma, Rel. Min. Eliana Calmon, j. 17.12.2004 e REsp nº 265.534- DF, 4ª Turma, Rel. Min. Fernando Gonçalves, j de 1.12.2003).

E como explicitou a sentença (fls. 407/411):

“No presente caso aplicam-se as normas do Código de Defesa do Consumidor porque hipossuficiente a autora em relação aos requeridos, e, ante a legislação consumerista aplicável à espécie, restou comprovado nos autos a excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC, pois o evento danoso não resultou de serviço defeituoso por parte das rés, mas sim em virtude de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

culpa exclusiva da requerente e do terceiro.

Com efeito, é incontroverso que a autora mantém relação comercial com a ré, por meio da qual se utiliza da plataforma digital por esta mantida, para o recebimento da venda de mercadorias. Igualmente inequívoco que houve diversas movimentações na conta indicada, cingindo-se a controvérsia, pois, quanto à licitude da conduta da ré ao assim proceder.

No contexto dos autos, apontou a parte autora que após acessar aplicativo indicado por suposto preposto da parte ré, observou a realização de transferências eletrônicas, conforme descrição a fls. 12, dentre as quais a contratação de um empréstimo junto à ré.

Entretanto, do próprio relato da parte autora é possível notar que ela contribuiu de maneira determinante para a ocorrência da fraude, tendo sido incauta ao acessar um aplicativo divergente do oficial da requerida, prática não adotada no serviço prestado pela ré.

Destaca-se que as mensagens de Whatsapp de fls. 56/57 foram juntadas de forma parcial, sem qualquer explicação pela autora, não sendo possível verificar como a conversa se desenrolou.

Ademais, em sua petição, o autor alega que foi enganado porque o fraudador informou seus dados pessoais, que provavelmente foram coletados do sistema de pesquisa da requerida ou através de pesquisa na internet. No entanto, não há nos autos nenhuma prova de que o sistema da requerida foi a fonte do vazamento dessas informações.

A ré prestou o serviço de plataforma de vendas em conformidade com o que solicitado pela própria parte requerente, tendo esta, contudo, realizado negociações e comunicações em ambiente externo à plataforma através de telefone desconhecido, em desatendimento aos Termos e Condições Gerais da plataforma da Internet.

Portanto, não há como afirmar que o golpe tenha decorrido de falha de segurança da requerida, quando a parte autora, sem observar as cautelas de praxe, informou a terceiro, em ambiente externo, seus dados para formalização da fraude.

O acesso ao Mercado Livre e ao Mercado Pago é efetuado através de usuário (telefone, e-mail ou apelido) e senha, criados pelo próprio usuário, que são pessoais e intransferíveis, comprometendo-se o usuário a não informar a terceiros esses dados, responsabilizando-se integralmente pelo uso que deles seja feito.

Ademais, extrai-se do boletim de ocorrências registrado na Delegacia Eletrônica (fls. 90), que pelo autor, fora descrito que "na sexta-feira recebi uma mensagem de um suposto representante do mercado livre, chamado Daniel oportunizando o benefício do mercado de coletas, para tal seria preciso ativá-lo na plataforma da conta. O suposto Daniel ligou e por telefone foi baixado um download e assim que baixou as contas deslogaram, e ao logar foi raqueada e ou roubada e feito algumas movimentações, sem o meu consentimento.", ficando nítido que o autor facilitou o acesso de terceiros à sua conta, não apresentando prova no sentido contrário.

No mais, analisando com cautela as movimentações impugnadas, indicadas às fls. 12, é possível observar que foi realizada transferência do valor de R\$ 1.399,80 para conta de pessoa com titularidade Kelwin Wllian Santos de Oliveira, valor que não foge da normalidade da movimentação diária de uma pessoa jurídica. Como exemplo, no dia 20/07, foi realizada transferência via pix no elevado valor de R\$ 819,90 (fl. 87). Assim, não tinha como o requerido bloquear a movimentação sem qualquer indício de fraude.

A segunda tentativa de transferência do valor de R\$ 1.349,10 para a mesma pessoa, por sua vez, foi "bloqueada", sendo que o valor foi logo em seguida devolvido para a conta da autora, assim, nota-se que o sistema foi acionado em relação à esta transação.

Destaca-se, ainda, que o réu juntou o contrato de empréstimo nº 709647258, que deu origem ao depósito do valor de R\$ 3.700,00 na



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

conta da parte autora, sendo possível observar que foi assinado constando o próprio e-mail da requerente, tudo a ressaltar que foi realizado dentro da própria conta que a parte autora mantém junto ao réu.

Assim, a parte autora não fez prova de que as movimentações bancárias questionadas fugiam de movimentação normal da pessoa jurídica - sendo que não juntou seus extratos bancários anteriores à fraude - para demonstrar que os requeridos poderiam/deveriam ter acionado seu sistema de segurança.

Diante disto, inexistente suporte fático ou jurídico que possa justificar a condenação da requerida, especialmente ao se verificar que a requerente não observou as diligências devidas. Desta feita, tem-se que, no presente caso, restou configurada culpa exclusiva da vítima e de terceiro, excluindo-se a responsabilidade da requerida.

O responsável pelo prejuízo foi o terceiro fraudador, com a colaboração da própria autora, que não observou o dever de cautela esperado do cidadão médio, que verificaria a identidade do remetente da mensagem que recebera - como previsto nas Cláusulas e Condições Gerais.

Como é cediço, o artigo 14, parágrafo 3º, inciso II do Código de Defesa do Consumidor prevê que o fornecedor de serviços não será responsabilizado quando provar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. Sendo, portanto, afastada a responsabilidade da ré.

.....

Portanto, fica excluída a responsabilidade da parte requerida, pois foi evidenciado que o dano sofrido pela empresa autora foi causada por sua culpa exclusiva e de terceiro, considerando que as alegações da parte autora não trazem verossimilhança com o alegado.”

Veja-se julgados a respeito do tema:

“Direito do consumidor. Contratos de consumo. Bancários. Apelação cível. Ação indenizatória. Golpe da falsa central. Contato via SMS e posterior ligação. Fortuito externo. Inversão do ônus da prova. Inverossimilhança da narrativa autoral. Ausência de prova mínima do perfil de consumo. Culpa exclusiva da vítima e/ou terceiro. Excludente de responsabilidade da instituição financeira. Sentença mantida por seus próprios fundamentos (art. 252 do RI/TJSP). Desprovemento. I. Caso em exame 1. Apelação interposta pela autora contra sentença que julgou improcedentes pedidos indenizatórios formulados em face de Mercado Pago e Neon Pagamentos, relativos a suposta fraude ocorrida em 25/08/2023, consistente em transferências via Pix realizadas após alegada invasão de seu celular e contas digitais, com pleito de danos materiais e morais. II. Questões em discussão 2. As questões em discussão consistem em: (i) definir se a narrativa apresentada pela autora demonstra verossimilhança suficiente para autorizar a inversão do ônus da prova e afastar a excludente do art. 14, §3º, II, do CDC; e (ii) estabelecer se os réus respondem objetivamente pelos danos decorrentes das transações contestadas, à luz do alegado golpe e das supostas falhas de segurança. III. Razões de decidir 3. Rejeitada a preliminar de ilegitimidade passiva. A teoria da asserção, adotada pelo STJ, preconiza que a presença dos requisitos de admissibilidade da ação deve ser apreciada à luz da narrativa contida na petição inicial, não se confundindo com o exame do direito material objeto da ação, a ser enfrentado mediante confronto dos elementos de fato e de prova apresentados pelas partes em litígio (AgInt no AgInt no AREsp 1.302.429/RJ). 4. A inversão do ônus da prova exige verossimilhança das alegações, o que não se verifica quando a narrativa é lacunosa, contraditória ou incompatível com o funcionamento dos sistemas de segurança, aplicando-se a regra do art. 373, I, do CPC. 5. A descrição dos fatos apresentada pela autora revela inverossimilhança, especialmente quanto à suposta capacidade de fraude decorrente apenas de

uma chamada telefônica e à alegada tomada remota de controle do aparelho sem acesso a links ou fornecimento de dados. 6. A autora não impugnou, de forma específica, a afirmação da segunda ré de que as operações foram realizadas em dispositivo cadastrado, com senha pessoal e validação biométrica, indícios que reforçam sua participação direta ou culposa no evento danoso. 7. A ausência de comprovação documental do perfil de consumo – limitando-se a autora a juntar extratos parciais e uma única fatura – impede a aferição de eventual atipicidade das transações, afastando a tese de falha das rés em identificar movimentações suspeitas. 8. A conduta da autora, que retornou a ligação a número desconhecido informado por SMS igualmente desconhecido, caracteriza negligência apta a romper o nexos causal, enquadrando-se na excludente do art. 14, §3º, II, do CDC. 9. Inexistindo prova de vazamento de dados pessoais, falha sistêmica ou irregularidade imputável às instituições financeiras, não se configura responsabilidade objetiva na forma das Súmulas 297 e 479 do STJ. 10. Sentença mantida por seus próprios fundamentos, com base no art. 252 do Regimento Interno deste Tribunal de Justiça. IV. Dispositivo 11. Apelação cível conhecida e desprovida. Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 6º, VIII; 14, §3º, II. CF, art. 170, V. CPC, art. 373, I e II. RI/TJSP, art. 252. Jurisprudência relevante citada: STJ, Tema 1.306; STJ, AgInt no AgInt no AREsp 1.302.429/RJ.” (TJSP; Apelação Cível 1005788-87.2024.8.26.0114; Relator (a): Regina Aparecida Caro Gonçalves; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Campinas - 11ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/02/2026; Data de Registro: 02/02/2026)

“DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO. TRANSFERÊNCIAS E CONTRATAÇÕES REALIZADAS PELO PRÓPRIO CONSUMIDOR. AUSÊNCIA DE VAZAMENTO DE

DADOS SIGILOSOS. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR E DE TERCEIRO. INEXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Apelação interposta por autor vítima de fraude bancária contra sentença que julgou improcedente a ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais ajuizada em face de Nubank Pagamentos S/A, Banco Bradesco S/A, Empiricus Research Publicações S/A, Caixa Econômica Federal, Banco do Brasil S/A e Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda.. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A questão em discussão consiste em definir se as instituições financeiras rês devem ser responsabilizadas pelos prejuízos sofridos pelo autor, à luz do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, ou se configurada está a culpa exclusiva da vítima e de terceiros. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. O §3º, II, do art. 14 do CDC exclui a responsabilidade do fornecedor quando comprovada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, rompendo o nexo causal. 4. No caso concreto, o autor realizou as transferências e contratações de empréstimos voluntariamente, seguindo orientações de golpistas que se faziam passar por funcionários bancários, sem ter buscado os canais oficiais de atendimento. 5. Não há prova de vazamento de dados sigilosos ou de qualquer vulnerabilidade dos sistemas de segurança das instituições financeiras que pudesse ter facilitado o golpe. Trata-se de típico caso de "phishing", em que os criminosos induzem o consumidor a fornecer voluntariamente suas informações e a realizar as operações. 6. As transações foram efetuadas pelo próprio consumidor, de seu dispositivo pessoal, mediante o uso de suas credenciais e senhas, afastando qualquer hipótese de falha no serviço ou defeito do sistema bancário. 7. A jurisprudência pacífica dos tribunais estaduais e superiores tem reconhecido que, ausente prova de vazamento de dados e presente conduta imprudente do consumidor, o golpe do falso funcionário configura fortuito externo, não ensejando a responsabilidade das instituições financeiras. IV. DISPOSITIVO E TESE 8.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso desprovido. Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, caput e §3º, II; CPC, arts. 487, I e 489, §1º, IV. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 297; TJSP, Apelação Cível nº 1100005-07.2023.8.26.0002, 13ª Câmara de Direito Privado; TJSP, Apelação Cível nº 1000821-83.2023.8.26.0453, 19ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des.ª Cláudia Grieco Tabosa Pessoa, j. 14.05.2024; TJSP, Apelação Cível nº 1002755-47.2023.8.26.0010, 15ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Vicentini Barroso, j. 21.11.2023.” (TJSP; Apelação Cível 1005228-45.2024.8.26.0309; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Jundiaí - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/01/2026; Data de Registro: 08/01/2026)

Portanto, fica desprovido o recurso da autora.

Majoro os honorários de sucumbência para 15% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do 85, § 11, do CPC.

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que “*é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida*” (EDcl do RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04/2006).

Ante o exposto, **o meu voto é para NEGAR PROVIMENTO ao recurso da autora, nos termos da fundamentação supra.**

GILBERTO FRANCESCHINI
RELATOR