



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000003108

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007922-26.2024.8.26.0005, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes/apelados EBAZAR.COM.BR LTDA - ME e MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA, é apelado/apelante JOÃO LUIS DA SILVA CARVALHO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso dos réus e não conheceram do recurso do autor. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente), MENDES PEREIRA E ELÓI ESTEVÃO TROLY.

São Paulo, 8 de janeiro de 2025.

ACHILE ALESINA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 35608

COMARCA: São Paulo – Foro Regional de São Miguel Paulista - 2ª Vara Cível

APTES/APDOS: João Luis da Silva Carvalho (autor) e Ebazar.com.br.Ltda e outro (réus)

Ementa. Direito do Consumidor e Processual Civil. Ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos materiais e morais. Suposta fraude bancária em operação de crédito realizada por terceiro. Responsabilidade objetiva afastada. Prova insuficiente de falha de segurança imputável às instituições financeiras. Recurso dos réus provido e recurso do autor não conhecido.

I. Caso em exame

Ação proposta por consumidor alegando ter sido vítima de golpe envolvendo fraude bancária em operação de crédito realizada em conta vinculada ao aplicativo Mercado Pago, com transferência de valores a terceiro. Golpe da falsa central de atendimento. Sentença de parcial procedência, declarando a nulidade do contrato e afastando a ocorrência de danos morais. Recursos de ambas as partes.

II. Questão em discussão

2. Em análise: (i) a responsabilidade objetiva das instituições financeiras pelo evento danoso; (ii) a suficiência das provas apresentadas pelo autor; (iii) a procedência de indenização por danos morais.

III. Razões de decidir

3. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras é regra no âmbito das relações de consumo (Súmula 479 do STJ). Contudo, sua aplicação depende de elementos mínimos que demonstrem falha de segurança na prestação do serviço.

4. Na hipótese, as provas apresentadas pelo autor não corroboram a narrativa de fraude causada por falha do sistema das rés. Não há elementos concretos nos autos que demonstrem o nexo de causalidade entre a atuação das rés e o evento alegado, considerando que a transação foi concluída pelo próprio autor, sob indução de terceiro.

5. O ônus probatório do autor, previsto no art. 373, I, do CPC, não foi satisfeito, especialmente quanto à demonstração de falha de segurança atribuível às rés. O autor optou por não produzir provas adicionais, fragilizando ainda mais sua posição processual.

6. A ausência de comprovação mínima dos fatos narrados impede o reconhecimento da responsabilidade objetiva das rés, não se podendo presumir a falha sem substrato probatório.

7. Quanto ao recurso do autor, que pleiteava indenização por danos morais, o provimento do recurso das rés prejudica sua análise, tornando-o inadmissível. Prejudicialidade evidenciada e não conhecimento do apelo.

8. Distribuição de sucumbência ajustada, condenando o autor ao pagamento de custas e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da causa.

IV. Dispositivo e tese

9. Recurso dos réus provido e recurso do autor não conhecido.

Tese de julgamento:

"1. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras em fraudes bancárias pressupõe elementos mínimos de comprovação de falha de segurança no serviço, os quais não foram demonstrados nos autos.

2. É ônus do autor, nos termos do art. 373, I, do CPC, apresentar provas idôneas que sustentem os fatos constitutivos do seu direito, não sendo suficiente a mera alegação de fraude para imputar responsabilidade objetiva às rés."

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14; CPC, art. 373, I; STJ, Súmula 479.

Jurisprudência relevante citada: Precedentes do TJSP.

Trata-se de recursos à r. sentença de fls. 167/172, proferida pelo MM. Juiz de Direito, Dr. Henrique Berlofa Villaverde, que julgou parcialmente procedentes os pedidos deduzidos em ação de obrigação de fazer ajuizada pela pessoa física em face da pessoa jurídica. Recorrem ambas as partes trazendo argumentos que entendem socorrer seus posicionamentos. Recursos regularmente processados e respondido às fls. 220/234 (pelo autor) e às fls. 239/249 (pelos réus).

É o relatório.

Cuida-se de ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos materiais e morais ajuizada por João Luis da Silva Carvalho em face de Ebazar.Com.Br.Ltda (Mercado Livre Brasil) e Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda.

Narra o autor, na inicial e em breve síntese, que no dia 29/02/2024, por volta das 10 hs, fez uma consulta ao aplicativo do Mercado Pago, onde mantém conta (de propriedade dos réus), com o objetivo de obter informações acerca de empréstimo.

Após a consulta, o autor recebeu contato de um consultor via *Messenger*, que se identificou como Davi, informando uma proposta de empréstimo com pagamento de juros menores.

Em contato com o suposto consultor, cuja aparência era da Ouvidoria dos réus foi solicitado o número do celular do autor, tendo este feito uma proposta razoável para o empréstimo no valor de R\$ 8.500,00.

O autor aceitou a proposta e concluiu a transação dentro da página eletrônica do Mercado Pago. No entanto a página foi *hackeada* e, antes que o autor pudesse tomar qualquer medida, o valor do empréstimo foi transferido para terceiro (de nome Sandra Lucia Barbosa Marques Gomes).

Ao notar a transferência, o autor informou o ocorrido ao Mercado Pago, solicitando o cancelamento da operação, por meio da solicitação de protocolo 303802815.

O cancelamento não foi impossível porque a ré não encontrou seu contrato por instabilidade em seu sistema. Afirmou que a ré negou o cancelamento do empréstimo apenas em 18/03/2024, confessando a instabilidade em seu sistema.

Requeru, assim, a concessão de tutela para suspensão das cobranças de parcelas e para evitar a negativação de seu nome e, no mérito, a procedência do pedido para obrigar a ré a cancelar o empréstimo no valor de R\$ 8.500,00 em 12 (doze) parcelas de 677,26 e para condenar os réus ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

Tutela antecipada indeferida (fls. 38/40).

Validamente citados, os réus apresentaram contestação, de fls. 138/150, alegando preliminares de inépcia da petição inicial e, no mérito, discorreu sobre sua atividade e atribuiu culpa ao autor por clicar em *link* externo, enviado por fraudador, dando causa ao evento. Negou danos morais. Pugna pelo decreto de improcedência dos pedidos.

Réplica do autor (fls. 155/166).

Dispensada pelas partes a especificação de provas, sobreveio a r. sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos para declarar a nulidade do contrato em questão, retornando as partes ao *status quo ante*, e afastou a ocorrência de danos morais.

Autor opôs embargos de declaração que restaram rejeitados em decisão integrativa de fls. 201/202.

Recorrem ambas as partes, cada qual objetivando a reforma do r. *decisum* em que restaram vencidas.

É a síntese do necessário.

Recurso dos réus (fls. 183/196):

Com efeito, a ação versa sobre eventual fraude bancária, já que o autor alegou foi vítima do denominado 'golpe da falsa central de atendimento'.

Inicialmente, esse Relator entende pela imputação da responsabilidade objetiva à instituição financeira, a teor da Súmula nº 479 do STJ.

Ocorre que nesse caso, em especial, não se aplica o verbete sumular.

A imputação da responsabilidade objetiva não é automática.

Toda a prova dos autos (ou a ausência dela) não favorecem o autor, sendo frágeis.

O autor afirma ter recebido contato de um consultor via *messenger* que se identificou como Davi informando uma proposta de empréstimo.

Explica que recebeu esse contato após consulta ao app do Mercado.Pago.

E que depois concluiu a transação dentro da página eletrônica do Mercado.Pago.

Ocorre que, curiosamente, não foram encartadas essas missivas eletrônicas a fim de verificar o nexo de causalidade, em especial o fornecimento de *link* para a formalização do contrato de empréstimo.

Ou seja, o principal documento para amparar a narrativa do autor simplesmente não está nos autos.

Os documentos de fls. 28/37 são posteriores ao infortúnio.

O autor admitiu que recebeu contato via *messenger* por preposto dos réus, confira-se às fls. 02/03:

No dia 29.02.2024, por volta das 10:00/10:30 hs, o requerente fez uma consulta ao aplicativo do Mercado Pago, onde mantém conta (de propriedade das Requeridas), com o objetivo de obter informações acerca de empréstimo.

Após a consulta, o Requerente recebeu contato de um consultor via Messenger, que se identificou como Davi, informando uma proposta de empréstimo com pagamento de juros menores.

Em contato com o suposto consultor, cuja aparência era da Ouvidoria das Requeridas foi solicitado o número do celular do Requerente, este feito uma proposta razoável para o empréstimo no valor de R\$ 8.500,00 (oito mil e quinhentos reais).

O Requerente aceitou a proposta e concluiu a transação dentro da página eletrônica do Mercado Pago, no entanto a página foi hackeada e, antes que o Requerente pudesse tomar qualquer medida, o valor do empréstimo foi transferido para terceiro (SANDRA LUCIA BARBOSA MARQUES GOMES).

Ao notar a transferência, o Requerente informou o ocorrido ao Mercado Pago, solicitando o cancelamento da operação, por meio da solicitação de protocolo 303802815:

Reiterando novamente: onde estão essas missivas eletrônicas que demonstram o contato do autor com o terceiro fraudador que agia em nome dos réus? Onde está esse *link*?

A questão aqui difere muito das que normalmente chegam a esta Relatoria, pois o argumento comum é o de que houve acesso não permitido à conta bancária, tendo o terceiro, fraudador, realizado as operações indevidas.

Nesse caso deve ser admitida a responsabilidade dos réus já que se trata de falha de segurança.

Contudo, a narrativa do autor não foi essa.

Ao contrário, admitiu expressamente que ele mesmo realizou as operações, sob comando de terceiro desconhecido, para a conta de outra pessoa também desconhecida.

E ainda: sendo uma operação de crédito, deveria ser demonstrado que destoava do perfil de consumo, mas isso sequer foi cogitado.

Nada foi trazido aos autos.

Não bastasse, a experiência demonstra que golpes desse tipo, como em todos os demais envolvendo instituições financeiras, são concretizados com operações em quantias padronizadas, sendo extremamente fácil distinguir uma fraude de uma operação legítima.

Isso não ocorre neste caso, já que as operações apresentam quantias tão específicas e completamente destoantes daquilo que é a praxe em golpes bancários.

Não se desconhece que as instituições financeiras são objetivamente responsáveis pelos ilícitos ocorridos no âmbito de sua atuação, sobretudo porque configura risco da atividade.

Mas como alhures dito, é um caso excepcional.

Se isso não bastasse, o autor, quando intimado a especificar provas, optou pelo imediato julgamento antecipado da lide “não se opondo ao encerramento da instrução processual” (fl. 165).

Sabido, ainda, que o ônus de provar os fatos desconstitutos é do réu, nos termos do art. 373, inciso II do CPC.

Assim, é imperativo que os elementos existentes nos autos corroborem minimamente a narrativa dos fatos realizada na inicial, até porque a eventual dúvida deve ser resolvida em favor da parte vulnerável, conforme as normas e princípios que regem o CDC.

Não é possível decidir uma ação apenas com base em teses jurídicas se os elementos de convicção existentes nos autos contrariam a orientação fixada nessas mesmas teses.

Meras alegações.

Os fatos narrados pelo autor não encontraram qualquer corroboração nos elementos de prova carreados por ele mesmo para instruir a inicial.

Em suma, as provas encartadas pelo autor são frágeis e insuficientes a ponto de simplesmente imputar a responsabilidade objetiva aos réus.

Enfim, a narrativa do autor em conjunto com os fatos descritos não é coerente.

Não se pode - sem indícios concretos - simplesmente imputar responsabilidade objetiva os réus, que não seja corroborada minimamente por elementos idôneos.

É preciso provas contundentes a respeito, sendo que restou tudo no campo das meras alegações, o que não pode ser acolhido, à luz do art. 373, I do CPC.

Nesse sentido:

“A preferência do julgador por determinada prova insere-se no livre convencimento motivado e não cabe compelir o magistrado a colher com primazia determinada prova em detrimento de outras pretendidas pelas partes se, pela base do conjunto probatório tiver se convencido da verdade dos fatos” (REsp nº 67708/SP, rel.orig. Min. Gilmar Mendes, red. p/ o acórdão Min. Carme Lucia, j. em 08/02/2016).

Em casos similares, “mutatis mutandis”:

“APELAÇÃO DO AUTOR SERVIÇOS BANCÁRIOS "Golpe da Falsa Central Telefônica" Autor que se descuidou do dever de guarda de seus recursos financeiros, realizando manobras em seu dispositivo móvel sob orientação de estelionatário que se passou por funcionário do banco em ligação telefônica Ausência de prova, sequer indício, de que o número de telefone indicado pelo autor

corresponde à chamada recebida A mando do golpista, sob a premissa de bloquear empréstimo consignado contratado em seu nome, o autor instalou aplicativo que possibilitou o acesso remoto ao seu celular Superveniência de transações bancárias não reconhecidas Vazamento de dados inócua Culpa exclusiva da vítima a arrear a responsabilidade objetiva da instituição financeira (art. 14, § 3.º, inciso II, CDC) PRECEDENTES DESTA E. TJSP Ofensa moral, à minguada de conduta ilícita do réu, não configurada Aplicação do disposto no art. 252, do Regimento Interno do Tribunal de Justiça deste Estado, com o acréscimo dos fundamentos declinados neste voto RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1011424-18.2023.8.26.0066; Relator (a): M.A. Barbosa de Freitas; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma I (Direito Privado 2); Foro de Barretos - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/10/2024; Data de Registro: 16/10/2024)

APELAÇÃO CÍVEL Contratos bancários Golpe do falso funcionário ou da falsa central de atendimento Parte autora que seguiu as diretrizes enviadas por fraudadores, culminando transferências indevidas de valores Fortuito interno não demonstrado diante das provas dos autos - Impossibilidade de responsabilizar o banco objetivamente pelos danos por ela suportados - Ausência de ilícito por parte da ré - Culpa exclusiva de terceiro ou da parte autora - Excludente de responsabilidade constatada Inteligência do art. 14, § 3º, II, CDC - Culpa exclusiva de terceiro e da vítima Sentença mantida Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1023541-79.2023.8.26.0506; Relator (a): Ricardo Pereira Junior; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma V (Direito Privado 2); Foro de Ribeirão Preto - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/10/2024; Data de Registro: 11/10/2024)

Recurso provido.

Tendo em vista o provimento do recurso dos réus, o apelo do autor, de fls. 205/217, que pretendia o reconhecimento de danos morais resta prejudicado, não comportando conhecimento por isso.

Por derradeiro, a disciplina da sucumbência há de ser alterada.

Sai o autor condenado ao pagamento de custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade judiciária.

Dispositivo final: Diante do exposto, **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso dos réus e **NÃO SE CONHECE** do recurso do autor.

ACHILE ALESINA

Relator



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO