



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000152335

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000129-72.2025.8.26.0111, da Comarca de Cajuru, em que é apelante MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA, é apelado JUNIOR DOS REIS MENCUCINO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Negaram provimento ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente sem voto), MARCO PELEGRINI E ALEXANDRE DAVID MALFATTI.

São Paulo, 27 de fevereiro de 2026.

CASTRO FIGLIOLIA

relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 43230

APEL. Nº 1000129-72.2025.8.26.0111

COMARCA: CAJURU

JUIZ: JOSÉ OLIVEIRA SOBRAL NETO

APTE.: MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA.

APDO.: JUNIOR DOS REIS MENCUCINO

APELAÇÃO - AÇÃO DE RESPONSABILIDADE C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE – TRANSAÇÕES FINANCEIRAS VIA PIX – falha na prestação de serviços evidenciada – responsabilidade objetiva – art. 14 do CDC – caso fortuito interno – apelado vítima de golpe – transações realizadas por terceiro fraudador, sem prova de qualquer culpa da correntista – falha na segurança quanto ao serviço prestado pelos apelados – devolução dos valores, de rigor – sentença mantida, nos termos do artigo 252 do RITJSP – recurso desprovido.

Vistos.

A ação foi assim relatada: “*JUNIOR REIS MENCUCINO* ajuizou ação de responsabilidade por danos materiais e morais em face de *MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA.*, alegando, em síntese, que, no dia 15 de novembro de 2024, por volta das 11h, o recebeu uma ligação, como sendo feito pela Requerida, alegando que a chave de segurança da conta havia sido violada. Afirma que o interlocutor passou ao autor informações precisas sobre os dados de sua conta, mas que não passou qualquer informação de segurança ou senhas. Informa que passados alguns dias, constatou a existência de transferência via PIX de sua conta no valor de R\$ 7.548,72, a pessoa desconhecida. Afirma que essa transação destoava totalmente do perfil do requerente, conforme faturas acostadas à exordial, alegando falha na prestação dos serviços da requerida,

que não contatou o requerente para confirmar a regularidade da transação. Assim, pugna, ao final, pela procedência da ação para que seja declarada procedente o pedido para condenar a requerida a ressarcir o requerente pela transação efetuada, no valor de R\$ 7.548,72, bem com indenização por danos morais de R\$ 10.000,00 (fls. 01/18). Juntou documentos (fls. 19/360). Decisão a fl. 84 concedendo à autora os benefícios da gratuidade da justiça (fls. 361/362). Citada (fls. 367), a requerida apresentou defesa a fls. 368/378. Impugna a gratuidade da justiça. Alega, preliminarmente, ilegitimidade passiva. No mérito, alega que não foi detectada qualquer falha de segurança em seu sistema, uma vez que o acesso ocorreu por meio de dispositivo habitualmente utilizado na conta da autora. Defende que não possui responsabilidade pelos fatos narrados, tendo havido culpa exclusiva de consumidor e de terceiros. Sustenta a inoccorrência de dano moral indenizável. Pugna, ao final, pela improcedência da demanda. Juntou documentos (fls. 379/481). Réplica a fls. 485/492. Determinada a especificação de provas (fl. 493), a parte autora informou não ter outras provas a produzir (fls. 496/497), e no mesmo sentido o requerido (fls. 498/499).”.

A ação foi julgada parcialmente procedente (fls. 500/508) para as seguintes finalidades: *“condenar o requerido MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA a restituir ao requerente JÚNIOR DOS REIS MENCUCINO o valor de 7.548,72 (sete mil quinhentos e quarenta e oito reais e setenta e dois centavos), com correção monetária a contar do desconto e juros de mora a contar da citação. A correção monetária e os juros de mora terão incidência nos termos do art. 389 e do art. 406, ambos do Código Civil, com a observância das alterações efetivadas pela Lei nº14.905/2024, da seguinte forma: I) até o dia 27/08/2024 (dia anterior à entrada em vigor da Lei nº14.905/2024), a correção monetária será feita com base na Tabela Prática do E.Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo e os juros de mora serão de 1% ao mês; II) a partir do dia 28/08/2024 (início da vigência da Lei nº 14.905/2024), o índice a ser utilizado será: a) o IPCA-IBGE, quando incidir apenas correção monetária; b) a taxa SELIC, deduzida do IPCA-IBGE, quando incidir apenas juros de mora; c) a taxa SELIC, quando incidir conjuntamente correção monetária e juros de mora. Diante da sucumbência recíproca, as custas e despesas processuais deverão ser rateadas entre as partes na*

proporção de 50 % para cada uma, bem como honorários advocatícios, esses os quais fixo em 15% sobre o valor da condenação, cabível 50% ao patrono de cada uma das partes.”.

O autor se conformou.

Inconformado o réu interpôs apelação (fls. 515/526). Sustentou pela ausência de falha na prestação de serviços. Argumentou pela culpa exclusiva da vítima e de terceiro. Descabida a devolução dos valores transferidos. Alinhavou outras razões, pugnou pela reforma da r. sentença e provimento do recurso para ser julgada improcedente a ação.

Em resposta (532/540), o apelado basicamente requereu o desprovimento do recurso.

Não houve oposição ao julgamento em sessão virtual.

É a síntese necessária.

O recurso foi interposto no prazo. As custas foram recolhidas. Desse modo, comporta conhecimento.

Constou da r. sentença: *“Nos termos da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias." Trata-se de responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, sendo que o sistema de segurança falho caracteriza defeito na prestação do serviço, e pela “Teoria do Risco Profissional” deve a instituição financeira responder pelos maus serviços prestados, seja a título de dolo ou de culpa. Tal sorte de responsabilidade, porém, é excluída se demonstrada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, conforme previsto no § 3º do mesmo artigo de lei. Nesse passo, haja vista a negativa da parte requerente acerca da autoria, cabe à parte ré comprovar a realização das movimentações pelo demandante (art. 373, II, CPC e art 6º, VIII, CDC). Ocorre que, diante do conjunto probatório apresentado, na espécie, a parte autora foi vítima do denominado “golpe da falsa central”, pelo qual criminosos se passam por atendentes de instituição financeira e possuem informações a respeito dos dados do cliente a fim de consumir operações indevidas. A parte requerida não demonstrou estarem as transações de acordo com o perfil de consumo do cliente, tampouco que tenham se originado de*

operação legítima para confirmação. Tal constatação resta cristalina nos autos quanto analisa-se os extratos bancários do autor, fartamente demonstrado às fls. 31/360, que demonstram que as transações bancárias comumente realizadas pela parte são de valores deveras inferiores a R\$ 1.000,00. Logo, destoa drasticamente do perfil do consumidor a realização de transferência via PIX no valor de R\$ 7.548,72. Nesses termos, a parte ré não deveria ter autorizado as operações até a confirmação da regularidade pelo próprio cliente, o que poderia ser feito por simples chamada telefônica. O risco era previsível e evitável, de maneira que a inércia da parte requerida é inescusável. Decerto, a parte ré desenvolve atividade altamente lucrativa e, assim, tem o dever, especialmente porque ciente das mais variadas fraudes, de investir maciçamente na segurança dos serviços prestados. Mas não é isso o que se vê. As fraudes, mesmo as mais antigas, continuam sendo aplicadas. Certo, portanto, que a parte requerida concorreu para a utilização fraudulenta do serviço financeiro, não havendo na espécie culpa exclusiva do consumidor/terceiro a afastar a responsabilidade objetiva da parte ré. Diante desse cenário fático, há de ser declarada a inexigibilidade do débito impugnado e, considerando o aparente pagamento (fls. 29/30- art. 322, § 2º, CPC), deve a financeira ré restituir o importe pago, devidamente atualizado.”.

A r. sentença deve ser mantida por seus fundamentos, os quais ficam adotados como razão de decidir, nos termos do permissivo contido no art. 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça, de seguinte teor: “Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando suficientemente motivada, houver de mantê-la”.

Diga-se que o STJ entendeu válida a disposição, ao reconhecer “a viabilidade de órgão julgador adotar ou retificar o juízo de valor firmado na sentença, inclusive transcrevendo-a no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação do decisum” (REsp. 662.272/RS, 2ª Turma, Rel. Min. João Otávio de Noronha; REsp, 641.963/ES, 2ª Turma, Rel. Min. Castro Meira, REsp. 592.092/AL, 2ª Turma, Rel. Min. Eliana Calmon e REsp. 265.534/DF, 4ª Turma – Rel, Min. Fernando Gonçalves).

À r. sentença, acrescentam-se os seguintes argumentos.

Pois bem. Registre-se que o PIX foi criado pela Diretoria Colegiada do Banco Central do Brasil, em sessão realizada em 6 de agosto de 2020, com base no art. 10, inciso IV, da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, no art. 10 da Lei nº 10.214, de 27 de março de 2001, nos arts. 6º, 7º, 9º, 10, 14 e 15 da Lei nº 12.865, de 9 de outubro de 2013, na Resolução nº 4.282, de 4 de novembro de 2013, no Comunicado nº 32.927, de 21 de dezembro de 2018, e no Comunicado nº 34.085, de 28 de agosto de 2019.

A Resolução BCB nº 1 de 12/8/2020 possui um Anexo para regulamentá-la que define as características dessa forma de pagamento e do recebimento de valores, consoante se vê nos arts. 4º e 4-A, do Anexo:

“Art. 4º. O PIX abrange, relativamente às modalidades de arranjos de pagamento estabelecidas nas normas vigentes sobre arranjos de pagamento, os arranjos classificados quanto ao seu propósito, ao relacionamento dos usuários finais com a instituição participante e à abrangência territorial, como: (Redação do caput dada pela Resolução DC/BACEN Nº 181 DE 25/01/2022, com efeitos a partir de 01/02/2022).

I - de compra, baseado em conta de depósito e doméstico;

II - de compra, baseado em conta de pagamento pré-paga e doméstico;

III - de transferência, baseado em conta de depósito e doméstico; e

IV - de transferência, baseado em conta de pagamento pré-paga e doméstico.”

“Art. 4º-A. Além do disposto no art. 4º, são admitidas, no âmbito do Pix, transações entre conta de depósito ou conta de pagamento pré-paga e:

I - conta transacional, de que trata o art. 3º, inciso VI, alíneas "b" e "e"; ou (Redação do inciso dada pela Resolução DC/BACEN Nº 42 DE 19/11/2020).

II - conta transacional de que trata o art. 3º, inciso VI, alíneas "c" e "d", desde que:

a) o detentor da conta de que trata o caput não seja uma instituição financeira ou instituição de pagamento; e

b) a transação não possa ser caracterizada como transferência de reservas entre as instituições financeiras ou de pagamento.”

O art. 32 do Anexo ao disciplinar os deveres dos participantes, dispõe:

“Art. 32. Os participantes do PIX devem:

I - cumprir o disposto neste Regulamento;

II - zelar pela imagem, a integridade e a segurança do PIX;

III - reportar ao Banco Central do Brasil, caso tome conhecimento da existência de fatos que possam comprometer a imagem, a integridade e a segurança do PIX;

IV - ofertar a iniciação e o recebimento de PIX para todos os usuários finais, caso enquadrados na modalidade provedor de conta transacional;

V - responsabilizar-se por fraudes no âmbito do PIX decorrentes de falhas nos seus mecanismos de gerenciamento de riscos, compreendendo a inobservância de medidas de gestão de risco definidas neste Regulamento e em dispositivos normativos complementares; (Redação do inciso dada pela Resolução DC/BACEN Nº 147 DE 28/09/2021, efeitos a partir de 16/11/2021).

No presente caso, aplicam-se os incisos II, III e V do artigo 32 do Anexo da Resolução BCB nº 1 de 12/8/2020.

No mais, deve ser observado o Enunciado 14 da Seção de

Direito Público: *“Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista aplicáveis as Súmulas n° 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo n° 466, todas do STJ.”*

Anote-se, ainda, que quando da prolação da r. sentença, o Banco Central havia regulamentado o Mecanismo Especial de Devolução (MED), o qual foi criado para facilitar as devoluções em caso de fraudes, aumentando a possibilidade de as vítimas reaverem seus recursos.

Observado que a controvérsia se encontra sob a égide do Código de Defesa do Consumidor, aplicável às instituições financeiras, conforme entendimento jurisprudencial consubstanciado na Súmula 297 do STJ¹. Por isso, a responsabilidade dos prestadores de serviço é objetiva, nos termos do art. 14 do diploma legal citado, apenas podendo ser elidida nas hipóteses previstas no § 3º, *in verbis*:

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

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

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

No caso dos autos, a despeito de a relação entre as partes ser de consumo, bem como ser absolutamente verossímil a versão do apelado e patente a hipossuficiência dele, desnecessária a inversão do ônus da prova, uma vez que cumpria ao apelante demonstrar o fato impeditivo do direito da parte contrária, nos termos do artigo 373, inciso II do CPC. Em outro dizer, o apelante tinha que comprovar que as operações impugnadas eram mesmo de responsabilidade da parte autora ou que, sendo fraudulentas, isso ocorreu por culpa exclusiva dela – ônus do qual não se desincumbiu.

Em realidade, a análise dos autos faz ver que as operações

¹ A redação da Súmula n. 297 do STJ é a seguinte: *“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.*

foram mesmo fraudulentas.

Conforme constou do relatório, o apelado informou que recebeu ligação telefônica de suposta preposta do apelante, informando que a chave segurança de sua conta corrente tinha sido violada. Após, constatou a existência de uma transação no valor de R\$7.548,72, por intermédio do mecanismo do “PIX”, quando percebeu se tratar de fraude.

A despeito de o apelado ter sido enganado pelos fraudadores – e, por isso, de alguma forma, contribuído para que o golpe fosse perpetrado –, a responsabilidade pelo evento não foi exclusivamente dele.

É medida básica de segurança das instituições financeiras proceder ao bloqueio preventivo da movimentação da conta, bem como fazer contato com seus clientes quando observam movimentação estranha – caso dos autos. Por óbvio, não tomadas tais providências, devem ser estornadas todas as operações suspeitas.

Insiste-se: é sabido que os sistemas de segurança dos bancos contatam os clientes e tomam providências outras quando percebem movimentações estranhas no uso de conta corrente, cartões e afins. Havendo movimentação discrepante com o perfil do cliente, o sistema “dispara o alarme”. A partir daí, os mecanismos de segurança são acionados, sendo colocadas em práticas medidas que se iniciam com o bloqueio provisório do cartão, seguido de contato com o cliente, para confirmação da veracidade da despesa.

Nem se diga que o evento foi de responsabilidade exclusiva do terceiro golpista, o que isentaria a apelada de responsabilidade.

Apesar de certa discussão no início, pacificou-se o entendimento de que o fato de terceiro apto a afastar a responsabilidade deve equiparar-se ao caso fortuito externo, isto é, aquele impossível de ser previsto, evitado e que não se liga à atividade do prestador de serviço. No caso dos autos, trata-se de caso fortuito interno, o qual decorre do risco do negócio desempenhado pela instituição financeira.

Nesse sentido, a Súmula 479 do STJ: “*As instituições*

financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

No mais, o apelado lavrou boletim de ocorrência (fls. 27/28).

Ressalte-se que, embora seja recomendada a cautela por parte do consumidor, nas tratativas via telefone e *internet* conforme orientações dos bancos, não há possibilidade de transferir a responsabilidade ao apelado sobre as transferências bancárias, realizados de forma fraudulenta.

Cumpra aos sistemas de segurança dos apelantes, à vista do desvio do perfil do apelado, proceder ao bloqueio preventivo do cartão e saldo bancário e entrar em contato com o cliente para a confirmação das operações. Ao não fazer isso, contribuiu diretamente para o sucesso do golpe. Excluiu-se, assim, a culpa exclusiva do consumidor e, conseqüentemente, a hipótese de isenção prevista no art. 14, § 3º, II do CDC.

Portanto, é incontroverso o golpe que vitimou a parte autora e a falha dos sistemas das instituições financeiras. Por conta disso, não há como afastar a responsabilidade do apelante no caso vertente – não houve imputação de culpa exclusiva ao consumidor –, sendo impositiva a condenação no pagamento de indenização por dano material consistente na devolução dos valores transferidos a terceiros.

Na linha da responsabilidade da instituição financeira em situação assemelhada, tem-se a seguinte decisão do STJ:

“CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. 1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o

presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023. 2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor. 3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira. 6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/STJ: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". 7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor. 8.

Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado.” (REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023.).

Em suma, pelos motivos alinhavados, mantém-se a r. sentença.

Tendo em vista a sucumbência em sede recursal, impõe-se a majoração dos honorários advocatícios em favor dos procuradores da apelada em 2% da base de cálculo eleita na sentença. Trata-se de aumento adequado para remunerar condignamente o trabalho realizado nesta sede.

Nesses moldes, **nega-se provimento ao recurso.**

CASTRO FIGLIOLIA

Relator