



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000299813**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000506-23.2025.8.26.0247, da Comarca de Ilhabela, em que é apelante/apelado MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA, é apelada/apelante JOSEFA JOSÉ DE SOUZA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo 4.0-T. V (DP2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO E MARCOS DE LIMA PORTA.

São Paulo, 6 de abril de 2026.

**RICARDO PEREIRA JÚNIOR**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Voto nº 7507**

**Apelação nº 1000506-23.2025.8.26.0247**

**Apelantes/ Apelados: JOSÉFA JOSÉ DE SOUZA E MERCADO  
PAGO INSTITUIÇÕES DE PAGAMENTO LTDA;**

**Comarca: ILHABELA**

**Juiz (a): Lais Christina Araki Cunha**

Preliminar. Violação ao princípio da dialeticidade recursal. Suficiente impugnação aos fundamentos da sentença. Preliminar rejeitada.

JUSTIÇA GRATUITA: Elementos nos autos que confirmam a hipossuficiência da autora. Benefício concedido em sede recursal.

APELAÇÃO E RECURSO ADESIVO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. Consumidora induzida em erro por falso preposto. Realização de compras atípicas e criação de cartão digital fraudulento. Falha na prestação do serviço configurada. Instituição financeira que, embora tenha detectado a suspeição da transação (Airbnb), permitiu sua aprovação. Quebra do dever de segurança e monitoramento de perfil de consumo. Responsabilidade objetiva (Art. 14 do CDC). Incidência da Súmula nº 479 do STJ. Fortuito interno caracterizado. Inexigibilidade do débito mantida. DANOS MORAIS: Inexistência de negativação ou violação a direitos da personalidade. Fatos que, embora lamentáveis, configuram mero aborrecimento e transtorno financeiro passível de reparação material. Indenização indevida. Precedentes deste E. Tribunal. RECURSOS DESPROVIDOS.

**VISTOS.**

Trata-se de recurso de apelação interposto da r. sentença de fls. 548/555 que, nos autos da ação declaratória de inexigibilidade de débito e danos morais, restou assim decidida a pretensão inicial: “*Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE*

*PROCEDENTES os pedidos, nos termos do art. 487, I, do CPC para declarar a inexigibilidade do débito referente à compra no valor de R\$ 6.750,94, parcelada em duas vezes de R\$ 3.375,47, lançada nas faturas do cartão de crédito da autora e quaisquer encargos decorrentes. Nos termos do artigo 85, §2º, do CPC, fixo os honorários sucumbenciais no percentual de 10% sobre o valor do proveito econômico (débito declarado inexigível), atualizado desde a data do ajuizamento da ação até o dia 29 de agosto de 2024 pela Tabela Prática do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. A partir de 30 de agosto de 2024, a correção monetária será computada pelo índice IPCA. Os juros de mora incidirão a partir do término do prazo previsto no artigo 523 do CPC, à taxa legal correspondente à diferença entre a taxa Selic e o IPCA, calculada mensalmente pelo Banco Central (art. 389, parágrafo único, e art. 406, §1º, do Código Civil, com as alterações promovidas pela Lei 14.905, de 28 de junho de 2024). Considerando que a ré sucumbiu de 50% do pedido, condeno-a ao pagamento de 50% do referido valor ao advogado da autora e de 50% das custas e despesas processuais devidas. Pelo mesmo motivo, condeno a autora ao pagamento de 50% do referido valor ao advogado da ré e de 50% das custas e despesas processuais devidas”.*

Inconformadas as partes recorrem.

A ré interpôs recurso de apelação as fls. 559/568, sustentando, em síntese, a inexistência de falha do serviço e a ocorrência de culpa exclusiva da consumidora por compartilhamento de credenciais fora da plataforma, o que configuraria fortuito externo e a excludente do art. 14, § 3º, II, do CDC, com a inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ. Afirma que os acessos decorreram de dispositivo e IP usuais da autora, com validação facial e token, e que a segurança da plataforma é robusta. Requer a reforma integral para julgar a ação improcedente, ou, subsidiariamente, a redução dos honorários; pleiteia ainda efeito suspensivo.

A parte autora, por sua vez, interpôs recurso adesivo as fls. 582/589, reiterando o pedido de justiça gratuita e buscando reforma parcial para condenação em dano moral no montante de R\$ 10.000,00.

Contrarrazões a fls.574/581 e 607/614.

Preparo devidamente recolhido pela parte ré (fls. 569).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

Autos encaminhados para este Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau em 5 de março de 2026.

**É o relatório.**

Preliminarmente, afasto a alegação de violação ao princípio da dialeticidade suscitado pela parte autora, pois há suficiente impugnação aos fundamentos da sentença e a pretensão recursal pode ser compreendida a contento. Conhece-se, portanto, do recurso da parte ré.

Ainda, fica prejudicada a análise de eventual efeito suspensivo à apelação diante do julgamento de mérito.

Quanto ao requerimento de justiça gratuita apresentado pela parte autora no recurso adesivo, reconhece-se, no caso concreto, a presença dos requisitos do art. 98 do Código de Processo Civil, porquanto a parte recorrente demonstrou de forma suficiente sua hipossuficiência econômica, especialmente diante dos documentos de fls. 591/603 que revelam renda mensal modesta e ausência de patrimônio significativo, elementos constantes dos autos e reafirmados no recurso adesivo.

Assim, evidenciada a impossibilidade de arcar com as custas e despesas processuais sem prejuízo do próprio sustento, defere-se a gratuidade da justiça.

No mérito, os recursos não merecem provimento.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais e pedido de tutela de urgência. A autora narra que, em 16 de janeiro de 2024, efetuou a compra de um cabideiro na plataforma Mercado Livre. No dia seguinte, 17 de janeiro de 2024, teria sido contatada por indivíduo que se apresentou como entregador e, sob indução fraudulenta, realizou três transferências via PIX em valores de R\$ 1.999,00, R\$ 1.999,00 e R\$ 1.998,00 para contas diversas. O fraudador, segundo a inicial, também a levou a criar um cartão de crédito digital do Mercado Pago que ela não possuía até então. Na mesma data, ocorreram múltiplas tentativas de transações, parte delas recusadas pelo próprio sistema do réu; em especial, houve tentativa de realização de operação no Airbnb no valor de R\$ 6.750,94. O Mercado Pago enviou e-mail informando “pagamento suspeito rejeitado” e solicitando confirmação; todavia, a compra acabou aprovada, sem confirmação válida da titular, segundo a versão inicial. No dia 18 de janeiro de 2024, a sobrinha da autora contatou o suporte para cancelar a transação; houve

orientação para acionar o estabelecimento e, em seguida, o Airbnb informou que o cancelamento deveria ser feito pela instituição de pagamento, gerando circulação ineficiente de responsabilidades. Em 19 de janeiro de 2024, nova tentativa de compra (Decolar) teria sido recusada; em 20 de janeiro de 2024, o cartão foi cancelado pela atendente. Posteriormente, em 13 de fevereiro de 2024, a autora recebeu fatura com cobrança da primeira parcela de R\$ 3.375,47 referente à operação contestada; em 14 de fevereiro de 2024, o reembolso foi negado pelo réu. Os e-mails e faturas indicam que a dívida evoluiu para R\$ 7.477,02 com encargos. A autora pleiteou gratuidade, tutela de urgência para suspensão de cobrança, abstenção de negativação e declaração de inexigibilidade do débito, além de dano moral de R\$ 5.000,00.

Citado, o réu apresentou contestação alegando, em síntese, que não houve falha do serviço e que as transações só ocorreram porque a autora compartilhou dados de segurança com terceiros, configurando culpa exclusiva do consumidor e fortuito externo (art. 14, § 3º, II, do CDC). Requer extinção sem mérito ou improcedência; subsidiariamente, redução do quantum.

Sobreveio sentença de parcial procedência.

A relação jurídica havida entre as partes é típica de consumo e, portanto, inteiramente regida pelas disposições do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), plenamente aplicável à espécie, devendo ser dirimida à luz do referido diploma legal, nos termos, ainda, do que estabelece a Súmula nº 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, assim vazada: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

No universo de ações desta espécie já julgadas, apesar do golpe ser muito semelhante em todas elas, há variáveis que devem ser examinadas individualmente caso a caso.

No mérito, a controvérsia cinge-se à validade da sentença que, sob a égide do Código de Defesa do Consumidor, declarou inexigível o débito de R\$ 6.750,94 oriundo de compra realizada por terceiro no ambiente Airbnb, reputando ausente comprovação de autorização válida da titular, e, simultaneamente, rejeitou o pleito de dano moral por entender não comprovada lesão extrapatrimonial qualificada. A moldura fática, extraída da instrução documental, evidencia sequência de tentativas de transações barradas, seguida da aprovação de operação de alto valor após

sinalização prévia de pagamento suspeito, sem solução eficaz pela via administrativa e com evolução de encargos ao patamar de R\$ 7.477,02, tudo no contexto de indução fraudulenta perpetrada por terceiro que se passou por preposto de entrega, ocasionando inclusive a criação de cartão digital até então inexistente para a consumidora, com fechamento de fatura em 13 de fevereiro de 2024 e indeferimento de estorno em 14 de fevereiro de 2024. Tais elementos embasaram o convencimento do juízo de origem quanto à falha da prestação, especificamente na etapa de autorização e controle do risco transacional, ao mesmo tempo em que fundamentaram o afastamento do dano moral.

O regime de responsabilidade do fornecedor, em hipóteses de defeito do serviço, independe de culpa. O serviço é defeituoso quando não entrega o nível de segurança que legitimamente o consumidor pode esperar à luz do modo de fornecimento e das expectativas razoáveis. A jurisprudência consolidada reconhece a natureza de fortuito interno das fraudes perpetradas mediante utilização do ambiente tecnológico, de credenciais bancárias e de canais eletrônicos do próprio fornecedor, por se tratar de risco inerente e previsível da atividade que deve ser mitigado por procedimentos de gestão de risco e monitoramento.

O argumento de que as transações foram validadas com cartão físico e senha pessoal não afasta, por si, a obrigação de dispor de barreiras adicionais quando o padrão flagrado sinaliza desvio manifesto de comportamento, sobretudo em contas de baixa movimentação. A prova não indica a adoção de qualquer protocolo eficaz de detecção e resposta a padrão anômalo. Ao revés, o conjunto de lançamentos sucessivos (fls. 19/22) foi integralmente processado, sem resistência do sistema.

*In casu*, a narrativa documental não permite concluir, com a segurança requerida, que houve compartilhamento voluntário e consciente de credenciais sensíveis apto a transferir integralmente o risco da operação para a consumidora, sobretudo quando o próprio fluxo transacional sinalizou comportamento atípico com rejeições sucessivas, culminando em aprovação de operação de valor elevado, sem bloqueio preventivo eficaz ou verificação escalonada compatível com a materialidade do risco percebido. Essa assimetria informacional e técnica impõe às instituições de pagamento um ônus reforçado de governança do risco, que não se esgota na existência de ferramentas tecnológicas, mas reclama sua calibragem concreta diante

de padrões de anomalia. Foi exatamente esse o déficit de diligência reconhecido no primeiro grau, ao assentar que o histórico de recusas seguido de liberação constitui indício de insuficiência do controle de risco aplicado ao caso concreto, o que atrai a declaração de inexigibilidade sem transferência do prejuízo ao consumidor.

Na espécie, a parte ré não produziu nenhuma prova no sentido de que a parte autora efetivamente teria realizado as transações livres de vício, apenas aduzindo que as operações foram realizadas mediante senha pessoal e intransferível, o que o isentaria de qualquer responsabilidade.

Nos termos do artigo 14 do CDC, cabia à instituição financeira ter detectado a fraude por meio de mecanismos de segurança e ter bloqueado imediatamente as transações, o que não ocorreu.

De fato, se oferece serviços por meio de aplicativos, cartões com altos limites, a qualquer horário, auferindo daí elevados proveitos financeiros, como contrapartida, a instituição financeira deve desenvolver meios para impedir as fraudes. Se falharem, cumpre arcar com eventuais prejuízos, conforme a Súmula 479 do STJ e Tese do Tema 466 do STJ.

Sobre o dever de segurança das financeiras, em recente julgado, o C. Superior Tribunal de Justiça, Terceira Turma, pela relatora a Ministra NANCY ANDRIGHI, julgado em 12/09/2023: “(...) 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”.*

As operações ora questionadas revelam-se absolutamente incongruentes com

o padrão ordinário de utilização da conta e do cartão digital, destoando por completo do comportamento usual que se extrai dos documentos reunidos aos autos. O conjunto de transações realizadas em sequência, de alto valor e em curtíssimo lapso temporal, sobretudo em cartão recém-criado e imediatamente utilizado após diversas rejeições automáticas, evidencia um cenário de clara atipicidade, incompatível com o perfil de consumo da autora e suficiente para caracterizar falha na prestação do serviço pela instituição ré.

A identificação e o bloqueio de movimentações atípicas, sobretudo quando sucessivas, vultosas e divergentes do histórico regular do consumidor, integram a obrigação de segurança que incumbe às instituições integrantes do mercado de pagamento eletrônico. A ausência de contenção eficaz, não obstante alertas prévios de suspeição emitidos pelo próprio sistema, contraria a boa-fé objetiva ao deixar de adotar mecanismos de verificação reforçada antes da autorização definitiva, expondo o usuário a risco que não lhe pode ser transferido. Nesse contexto, incumbia à instituição financeira adotar barreiras adequadas para impedir a aprovação da transação fraudulenta, ônus inerente ao risco de sua atividade e cuja recusa configura desatendimento ao dever de proteção que rege as relações de consumo.

Neste cenário, devida a reparação pelo dano material experimentado, sendo a condenação da parte à restituição do valor da transação fraudulenta realizada medida de rigor.

De outra parte, o recurso adesivo da autora pretende a condenação por dano moral, postulando a elevação do valor a R\$ 10.000,00. Entretanto, no presente caso, não há dano moral indenizável. Isso porque, embora inegavelmente desfavorável o evento sofrido pela parte autora, não restou evidenciado que tenha acarretado abalo moral suficiente para ensejar a indenização pleiteada.

A prova produzida não evidencia inscrição do nome da consumidora em cadastros de inadimplentes, tampouco fato externo de humilhação pública, exposição vexatória ou constrição de crédito documentada. O quadro, embora reprovável e aflitivo, foi resolvido pela via judicial com tutela ressarcitória adequada ao restabelecimento do equilíbrio obrigacional por meio da desconstituição do débito.

A jurisprudência bandeirante segue este entendimento em situações semelhantes:

*APELAÇÃO – "AÇÃO DE NULIDADE/ANULABILIDADE DE CONTRATO C/C DANOS MATERIAIS E MORAIS" – Descontos em benefício previdenciário da autora, decorrentes de empréstimos (cartão de crédito consignado) que afirma desconhecer - Laudo pericial – Assinaturas falsas - Sentença de improcedência – Insurgência recursal da autora - Devida a declaração de nulidade dos contratos de empréstimo não comprovados - Necessário o retorno das partes, ao "status quo ante" - Devida a devolução, ao réu, quanto aos valores, indevidamente, creditados na conta da autora, bem como, a devolução, de forma simples, à autora, de eventuais valores descontados dos proventos da aposentadoria, pelo réu - Danos morais - Inocorrência - Ausente prova da ofensa à honra, à dignidade ou à imagem da pessoa - Sentença reformada – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1003084-75.2023.8.26.0037; Relator (a): Ana Catarina Strauch; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araraquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/09/2024; Data de Registro: 17/09/2024).*

*Apelação Cível. AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM OBRIGAÇÃO DE FAZER E REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. Sentença de parcial procedência. Inconformismo do autor. Empréstimo consignado. Declaração de inexistência de relação jurídica com relação ao contrato impugnado. Restabelecimento do status quo com a restituição dos valores indevidamente debitados das contas da autora. Ausência de elementos aptos a ensejar o afastamento da boa-fé objetiva. Restituição simples. Não comprovada lesão à honra, imagem ou direitos de personalidade, aptos a ensejar indenização por dano moral. Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1002253-15.2021.8.26.0484; Relator (a): Marcos de Lima Porta; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Promissão - 2ª Vara Judicial; Data do Julgamento: 30/08/2024; Data de Registro: 30/08/2024).*

Nesse sentido, os fatos relatados no caso em tela não são capazes de afetar profundamente a ordem psíquica e moral da parte autora, tratando-se, em verdade, de mero aborrecimento, não sendo cabível indenização moral. A pretensão adesiva, portanto, não merece guarida.

Diante do exposto, **NEGO PROVIMENTO AOS RECURSOS**, para manter integralmente a sentença por seus próprios fundamentos. Majora-se, nos termos do



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

art. 85, parágrafo 11, do Código de Processo Civil, a verba honorária fixada na origem em favor dos patronos de cada recorrido, em dois pontos percentuais sobre a mesma base de cálculo ali estabelecida, observada a sucumbência recíproca já fixada.

Atendem as partes para o detalhe de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

**RICARDO PEREIRA JUNIOR**  
**RELATOR**