



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000013029**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001140-73.2025.8.26.0326, da Comarca de Lucélia, em que é apelante ORLANDO PORTARE FILHO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelada MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Por maioria de votos, deram provimento ao recurso, vencidos o 2º Desembargador, que declara, acompanhado do 3º Desembargador.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

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

São Paulo, 26 de janeiro de 2026.

**ACHILE ALESINA**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



**VOTO Nº : 39983**

**APELAÇÃO : 1001140-73.2025.8.26.0326**

**COMARCA : Foro de Lucélia - 1ª Vara**

**APTE. : Orlando Portare Filho (Justiça Gratuita)**

**APDO. : Mercado Pago Instituicao de Pagamento Ltda**

**EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. AÇÃO DECLARATÓRIA C/C INDENIZATÓRIA. GOLPE. EMPRÉSTIMO NÃO RECONHECIDO SEGUIDO DE TRANSFERÊNCIAS VIA PIX. FALHA NA SEGURANÇA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DANOS MORAIS. RECURSO PROVIDO.**

#### **I. CASO EM EXAME**

1. Recurso interposto pelo autor contra sentença que julgou improcedente ação declaratória e indenizatória fundada em fraude bancária envolvendo empréstimo pessoal de R\$ 5.159,00 contratado por terceiros, seguido de cinco transferências via PIX no período noturno.

#### **II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO**

2. A controvérsia consiste em determinar se houve falha na prestação de serviços da instituição financeira ao permitir contratação de empréstimo e subsequente movimentação atípica, bem como se são devidos danos morais ao consumidor.

#### **III. RAZÕES DE DECIDIR**

3. As operações impugnadas foram realizadas de forma sequencial, no total de R\$ 5.159,00, no período noturno, imediatamente após contratação de empréstimo atípico, destoando totalmente do perfil de consumo do autor, cuja movimentação anterior era mínima e em valores ínfimos.

4. Configurada movimentação atípica e incompatível com o perfil do consumidor, o banco deveria ter adotado mecanismos de bloqueio preventivo e confirmação formal da operação, evidenciando-se grave falha no sistema de segurança.

5. Aplica-se a responsabilidade objetiva das instituições financeiras (Súmula 479 do STJ), incidindo o risco da atividade (art. 927, parágrafo único, do Código Civil).

6. Reconhecida a inexigibilidade do débito e caracterizado o dano moral, diante da ausência de beneficiamento da quantia depositada referente ao empréstimo pela autora, bem como diante da violação relevante à esfera pessoal do consumidor, o desvio produtivo e a gravidade das consequências, fixando-se indenização em R\$ 8.000,00.

#### **IV. DISPOSITIVO E TESE**

7. Recurso provido.

Tese de julgamento: “1. A movimentação atípica e incompatível com o



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**perfil do consumidor impõe à instituição financeira o dever de bloqueio preventivo e confirmação da operação. 2. Configurada fraude bancária decorrente de falha de segurança, é inexigível o débito e devida a indenização por danos morais.”**

**Dispositivos relevantes citados: CC, art. 927, parágrafo único; CDC, arts. 14 e 6º, VI.**

**Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479.**

Recurso à r. sentença singular de fls. 239/243, proferida pelo



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

MM. Juiz de Direito da 1ª Vara do Foro de Lucélia, Dr. Fabio Alexandre Marinelli Sola, que nos autos da ação indenizatória, julgou improcedente a ação.

Em razão da sucumbência, condenou o vencido ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como a verba honorária fixada em 15% do valor da causa, nos termos do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil, observada, contudo, as restrições da gratuidade da justiça.

Recorre o autor pretendendo a reforma do julgado, trazendo argumentos que entende socorrer seu posicionamento.

Recurso regularmente processado (fls. 269/290) e respondido (fls. 294/302).

É o relatório.

Trata-se de “Ação Declaratória de Inexistência de Débito c/c Indenização por Danos Morais e Pedido de Tutela De Urgência” ajuizada pelo apelante em face do apelado.

Alega o autor, em síntese, que a instituição violou seus deveres de vigilância e de segurança ao permitir que fosse contratado um empréstimo, em seu nome, seguido do desvio imediato do valor por múltiplas e sucessivas transferências via PIX, em pleno horário noturno, mediante o descumprimento de diversas normas legais e regulatórias por parte da ré.

Defende que a fragilidade dos mecanismos de segurança adotados pela Ré foi agravada pela ausência de informações claras e suficientes em sua plataforma, a qual impediu que o consumidor com instrução limitada compreendesse, de forma inequívoca, que os procedimentos realizados culminariam na contratação de uma dívida, e não em um simples cancelamento.

Narra que, acreditando estar executando o procedimento oficial de cancelamento, foi orientado a seguir instruções que, sem seu conhecimento, culminaram na contratação indevida de empréstimo no valor de R\$ 5.159,00, creditado em sua conta no período noturno às 22h08 de 07 de maio de 2025.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Aduz que a contratação se mostra incompatível com o perfil de uso da sua conta, cujos extratos mensais demonstram movimentações quase nulas, além de dois micros empréstimos, de R\$ 81,00 e R\$ 9,00.

Requer a declaração de inexigibilidade do empréstimo de R\$ 5.159,00, com a condenação do réu em indenização por danos morais.

Benefícios da justiça gratuita deferidos e tutela de urgência deferida (fls. 68/70).

Em contestação, o réu alega a regularidade da contratação, com a assinatura digital da autora.

Defende a culpa exclusiva da vítima.

Requer a improcedência.

Réplica às fls. 216/229.

A r. sentença julgou improcedente a demanda, nos termos já expostos.

Recorre o autor alegando, em síntese, que houve falha na prestação dos serviços pela ré falha ao não detectar e bloquear um padrão fraudulento interno, ocorrido na conta do Apelante: a contratação de empréstimo atípico, seguida do imediato escoamento dos valores por múltiplas transferências via PIX em período noturno.

Requer a reforma.

**O recurso comporta provimento.**

De partida, não há que se falar em nulidade da r. sentença.

Isso porque, não se vislumbra a imprescindibilidade da dilação probatória.

Conforme já decidiu o E. Supremo Tribunal Federal:

**“(...) a necessidade da produção de prova há de ficar evidenciada para que o julgamento antecipado da lide implique em cerceamento de defesa. A antecipação é legítima se os aspectos decisivos estão**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

suficientemente líquidos para embasar o convencimento do Magistrado” (RE nº 101.171-8/SP, Rel. Min. Francisco Rezek, RTJ 15/789).

No mesmo sentido, esta C. Corte já decidiu que:

“(…) para que se tenha caracterizado o cerceamento de defesa em decorrência da ausência de dilação probatória, faz-se necessário que, confrontadas as provas que foram requeridas com os demais elementos de convicção careados ao processo, elas não só apresentem capacidade potencial de demonstrar o fato alegado, como também se mostrem indispensáveis à solução da controvérsia, sem o que fica legitimado o julgamento antecipado da lide. A par disso, cumpre ainda salientar que o juiz, ao apreciar a validade de um negócio jurídico, não fica, em princípio, sujeito a este ou àquele tipo de prova” (TJSP, Apel. 90.10.076540-0, 21ª Câmara de Direito Privado, j. 9.2.2010, Rel. o Des. Itamar Gaino).

Oportuno lembrar que, ao juiz, na qualidade de destinatário das provas, cumpre determinar aquelas necessárias ao julgamento do mérito e indeferir aquelas inúteis ou meramente protelatórias, de modo a assegurar a razoável duração do feito.

Assim, tendo em vista que o feito está instruído com os documentos necessários ao deslinde da causa, mostra-se absolutamente desnecessária a dilação probatória, não havendo que se falar em cerceamento de defesa, conforme se verá a seguir.

Ademais, não há que se cogitar ausência de fundamentação da r. sentença, a qual examinou detidamente o caso, não se devendo confundir mera discordância quanto ao seu conteúdo com efetiva falta de fundamentação

Preliminares rechaçadas.

**No mérito**, trata-se de ação declaratória e indenizatória em que o autor relata que terceiros fraudadores o induziram a realizar um procedimento de cancelamento de aumento de limite de crédito, que culminou na contratação fraudulenta de um empréstimo pessoal no valor de R\$ 5.159,00 em seu nome, no período noturno, seguido de 5 transações via PIX do valor do empréstimo depositado.

Em inicial, o autor defende a nulidade absoluta do empréstimo,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

considerando a ausência de manifestação de vontade dirigida à contratação do empréstimo, repisando que “jamais manifestou vontade de contratar o empréstimo de R\$ 5.159,00”. Sua interação com a plataforma da Ré foi viciada pela fraude de terceiros, que o levaram a crer estar realizando um "cancelamento". (fls. 21).

Pois bem.

A inicial encontra-se acompanhada da conversa via WhatsApp com os fraudadores (fls. 36/43), extratos bancários (fls. 44/54), boletim de ocorrência (fls. 55/56) e tentativa de solução extrajudicial (fls. 57/60).

Com efeito, consoante se observa, foi realizado um empréstimo pessoal no valor de R\$ 5.159,00, seguido de 5 transações bancárias no valor total do empréstimo, a seguir discriminadas (fls. 45):

- Pagamento Pastelaria do fb no valor de R\$ 200,00;
- Pagamento Pastelaria do fb no valor de R\$ 500,00;
- Pagamento Pastelaria do fb no valor de R\$ 3.500,12;
- Pagamento Pastelaria do fb no valor de R\$ 800,00;
- Pagamento com QR Pix Real Trade Filial 04 no valor de R\$ 158,96.

Salta aos olhos a somatória de transações realizadas, no valor de R\$ 5.159,00 efetuadas em um curto espaço de tempo e de forma sequencial, logo após a contratação de um empréstimo, no período noturno, o que evidencia a fraude e demonstra a falha no sistema de segurança do apelante.

Ademais, é evidente que as transações impugnadas, de fato, fogem do perfil de consumo da parte autora, conforme se denota do extrato bancário de fls. 45/54, no qual não se verifica a contratação de empréstimos e transações em tão elevada monta anteriormente.

Verifica-se, na realidade, que os extratos bancários relativos



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

aos meses anteriores ao golpe evidenciam praticamente nenhuma movimentação financeira por parte do autor, limitando-se a contratações de empréstimos no valor máximo de R\$ 81,00, bem como a transações bancárias que não ultrapassam R\$ 111,18 (fl. 52).

Dessa forma, constata-se que o sistema de segurança do Banco não atuou com a eficiência exigível, de modo a detectar que a movimentação em comento relativa a transação atípica e inusual de valor vultoso era claramente indicativa de fraude.

Evidente que o ineditismo da operação impugnada estaria a exigir maior eficiência do sistema de segurança do réu, porque era imprescindível, na espécie, o bloqueio preventivo das movimentações atípicas de que ora se cogita, com a liberação de questionadas operações tão somente após consulta formal e autorização da correntista, o que não ocorreu.

Houve, efetivamente, grave falha do sistema de segurança do réu, a evidenciar o defeito do serviço prestado ao consumidor e a justificar sua condenação ao ressarcimento do prejuízo experimentado pelo autor, em virtude da negligência com que agiu no episódio.

Desta maneira, perfeitamente possível asseverar que a movimentação atípica em valor exacerbado pugnava pela imprescindível intervenção do réu a fim de impedir os danos experimentados pela autora, denotando-se, portanto, a falha na prestação de serviços.

Ora, patente que a fraude objeto desta ação constitui fortuito interno, ou seja, previsível no ramo de atuação bancária e que poderia ser evitada pelo apelado, não podendo se falar de culpa exclusiva da vítima para afastar a responsabilidade do apelante.

Dessa forma, há evidente falha na prestação de serviços do apelado, já que, se absteve de entrar em contato com o correntista ou mesmo de bloquear operações que evidentemente desbordam daquilo que se convencionou chamar de perfil de consumo.

Dessa forma, é aplicável a Súmula 479 do STJ, no contexto do



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fortuito interno:

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

Além disso, o entendimento da Segunda Seção do Superior Tribunal de Justiça, externado no julgamento do REsp. 1.199.782- PR, relatado pelo Min. Luís Felipe Salomão e submetido ao rito dos recursos repetitivos (art. 543-C do Código de Processo Civil de 1973):

**“Para efeitos do art. 543 C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros como, por exemplo, abertura de conta corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito”**

Diante do acima narrado, fácil constatar que se trata, pois, de responsabilidade pelo risco da atividade, determinando a referida norma que a responsabilidade é objetiva (independe de culpa), quando a atividade do causador do dano, por sua natureza, implicar risco para o direito de outrem.

O art. 927, parágrafo único, do Código Civil é claro no sentido de que a responsabilidade do réu se insere no risco da atividade.

E tal responsabilidade objetiva somente poderia ser afastada nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e de culpa exclusiva da vítima, o que não ocorreu *“in casu”*.

Era imprescindível que a instituição financeira, assim que comunicada do golpe sofrido pelo autor, tomasse as providências necessárias e concretas, o que não ocorreu, consagrando-se a falha na prestação dos seus serviços.

Nesse sentido, a jurisprudência desta C. Câmara:

**RESPONSABILIDADE CIVIL - Indenização por dano moral e material - Indevidas transferências de valores da conta corrente do autor, sem sua necessária autorização, que ocorreram na mesma data do roubo de seu celular - Demanda julgada parcialmente procedente ante o reconhecimento da ocorrência de fraude - Impossibilidade de produção de prova negativa, porque diabólica - Nove transferências bancárias realizadas num único dia, das 6 às 9:40hs, totalizando a subtração de R\$ 28.479,38 - Operações bancárias fora do perfil do cliente - Réu com**

**capacidade técnica para demonstrar a suposta legitimidade das transações, ainda que argumente a infalibilidade e segurança de seu sistema (art. 6º, VIII, CDC e art. 373, II, do CPC) - Falha na prestação do serviço - Responsabilidade objetiva (art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ) - Dever do réu de restituir os valores indevidamente subtraídos do autor - Sentença mantida - Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1015526-88.2022.8.26.0011; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/08/2023; Data de Registro: 21/08/2023) (g.n).**

**PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE – Regularidade – Razões recursais da ré que impugnam, suficientemente, a sentença – Recurso conhecido. REPARAÇÃO PORS DANOS MATERIAIS E MORAIS – Ilegitimidade Passiva – Não ocorrência – Pertinência subjetiva – Imputação à financeira de responsabilidade civil por operações irregulares – Operações não realizadas pelo autor – Transações que fogem do perfil do consumidor – Exegese do artigo 14, § 3º, do Código do Consumidor – Mantida determinação de devolução de valores, observados aqueles já devolvidos administrativamente, corrigidos do desembolso e com juros da citação – Dano moral configurado, com valor mantido (R\$ 10.000,00) – Recurso desprovido, com determinações. (TJSP; Apelação Cível 1007638-85.2022.8.26.0361; Relator (a): Vicentini Barroso; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mogi das Cruzes - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/08/2023; Data de Registro: 21/08/2023) (g.n).**

Dessa forma, é de rigor a declaração de inexigibilidade do débito decorrente do empréstimo de R\$ 5.159,00.

Recurso provido.

**Por fim, em relação aos danos morais**, também comporta provimento a pretensão do autor.

Isso porque os eventos suportados pela parte autora não se trataram de meros dissabores, tendo em vista que obteve transações de valores vultosos em sua conta bancária, de forma indevida por falha do serviço da ré, buscando inclusive seus direitos de diversas formas pela via extrajudicial/judicial, restando caracterizado dessa forma, o desvio produtivo do consumidor, diante do tempo despendido para tentativa de solucionar a questão junto à Instituição Financeira ré (fls. 57/60).

Constata-se, ademais, que a totalidade da quantia referente ao empréstimo depositado foi imediatamente transferida para terceiros estranhos, não havendo, portanto, qualquer benefício auferido em razão da quantia



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

indevidamente creditada.

Ainda, indubitável, no presente caso, a aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, de autoria de Marcos Dessaune, cujo norte defende que o tempo desperdiçado pelo consumidor para solucionar os problemas ocasionados pelos fornecedores e prestadores de serviços constitui dano indenizável.

Nas palavras do autor:

**“O desvio produtivo caracteriza-se quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento, precisa desperdiçar o seu tempo e desviar as suas competências de uma atividade necessária ou por ele preferida para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irrecuperável” (in “Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdição”, Ed. Revista dos Tribunais, 2011).**

Vem entendendo o E. STJ que:

**“Com efeito, tem-se como absolutamente injustificável a conduta da instituição financeira em insistir na cobrança de encargos fundamentadamente impugnados pela consumidora, notório, portanto, o dano moral por ela suportado, cuja demonstração evidencia-se pelo fato de ter sido submetida, por longo período [por mais de três anos, desde o início da cobrança e até a prolação da sentença], a verdadeiro calvário para obter o estorno alvitado, cumprindo prestigiar no caso a teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, por meio da qual sustenta Marcos Dessaune que todo tempo desperdiçado pelo consumidor para a solução de problemas gerados por maus fornecedores constitui dano indenizável, ao perfilhar o entendimento de que a "missão subjacente dos fornecedores é - ou deveria ser - dar ao consumidor, por intermédio de produtos e serviços de qualidade, condições para que ele possa empregar seu tempo e suas competências nas atividades de sua preferência. Especialmente no Brasil é notório que incontáveis profissionais, empresas e o próprio Estado, em vez de atender ao cidadão consumidor em observância à sua missão, acabam fornecendo-lhe cotidianamente produtos e serviços defeituosos, ou exercendo práticas abusivas no mercado, contrariando a lei. Para evitar maiores prejuízos, o consumidor se vê então compelido a desperdiçar o seu valioso tempo e a desviar as suas custosas competências - de atividades como o trabalho, o estudo, o descanso, o lazer - para tentar resolver esses problemas de consumo, que o fornecedor tem o dever de não causar. Tais situações corriqueiras, curiosamente, ainda não haviam merecido a devida atenção do Direito brasileiro. Trata-se de fatos nocivos que não se enquadram nos conceitos tradicionais de 'dano material', de 'perda de uma chance' e de 'dano moral' indenizáveis. Tampouco podem eles (os fatos nocivos) ser juridicamente banalizados como 'meros dissabores ou percalços' na vida do consumidor, como vêm entendendo muitos juristas e**

tribunais." (...) Com efeito, a abusiva cobrança de encargos bancários indevidos e a recalcitrância injustificada por tempo expressivo [três anos] do réu em proceder a cessação desta exação e o espontâneo ressarcimento à correntista, constitui injusta agressão, porquanto privou a autora de utilizar o seu tempo disponível na forma que melhor lhe aprouvesse, de molde a provocar sofrimento psíquico que molesta direitos inerentes à personalidade, vulnerando seu patrimônio moral, a justificar a reparação almejada. (...) Indisputável, destarte, a configuração dos danos morais indenizáveis, bem é de ver que considerado o critério de que a indenização não deve prestar-se ao enriquecimento ilícito, mas considerando o aspecto inibitório da condenação ora enfocada, em relação ao autor do ilícito, a fim de que invista na qualificação de seus prepostos, de sorte a aprimorar seus procedimentos, não há se olvidar, de outra parte, do caráter compensatório da reparação, de molde a possibilitar sentimento que se preste ao menos a mitigar o sério constrangimento suportado pela vítima da injusta ofensa, afigurando-se, sob tal perspectiva, razoável o arbitramento da indenização em cinco mil reais. (AREsp 1260458, Relator(a) Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, Data da Publicação: 25/04/2018) (g.n.).

Outros julgados, no mesmo sentido: AREsp nº 1.241.259- SP, ARESp nº 1.132.985/SP, RESp nº 1.634.851/SP.

Como dito alhures, a situação vivenciada pelo autor realmente extrapolou os limites do “mero aborrecimento”, sendo obrigado a entrar em contato com a ré para tentativa de solução do problema e lavrar Boletim de Ocorrência, tudo sem obter êxito.

Assim, restou demonstrado que houve falha na prestação dos serviços oferecidos pela ré, haja vista que, diante do risco do negócio, obtém responsabilidade pela segurança dos serviços prestados.

A legislação moderna consagrou o direito à indenização por dano moral desde que comprovada a existência de dano à honra, à imagem ou à moral do cidadão, expondo-o a uma situação constrangedora ou vexatória, com repercussão negativa na esfera social.

Assim, o transtorno sofrido pelo autor extrapola o simples aborrecimento do dia-a-dia, causando constrangimentos, o que por si só constitui dano moral a ser indenizado.

Em relação ao *quantum*, a jurisprudência do STJ é iterativa no



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sentido de que “a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta” (STJ. REsp. nº 318379- MG. Min. Rel. Nancy Andrighi. J 20/09/01).

Dessa forma, para a fixação do quantum indenizatório, deve se levar em conta o grau e tipo da ofensa perpetrada, bem como a extensão dos danos causados por conta da mesma.

Sob esse aspecto, a indenização por danos morais não pode ser exagerada a ponto de causar enriquecimento a quem deve ser indenizado e nem fixada em valor ínfimo e insuficiente ao fim a que se destina que é o de evitar e desencorajar futuras desídias e servir como reparação pelos dissabores experimentados

Sendo assim, considerando o dano sofrido pelo autor, o porte econômico das partes, a gravidade do evento, e os critérios de prudência, razoabilidade e proporcionalidade, o “*quantum*” deve ser fixado em R\$ 8.000,00, quantia que se motra adequada e está dentro do arbitrado por esta C. Câmara em casos símiles.

Veja-se:

**Ação declaratória de nulidade de contrato c/c repetição de indébito - Autor correntista que fora vítima de ligação telefônica de terceiro fraudador, que se fez passar por funcionário da instituição financeira - Empréstimo e transferência de valores (via pix) para conta de pessoa distinta sem o seu consentimento e que foge do perfil de consumo - Golpe telefônico- Sentença de procedência - Apelo da Instituição Financeira - Defesa fundamentada na assertiva de que o autor teria utilizado senha na operação, fornecendo-os a terceiro, o que afastaria a responsabilidade objetiva do Banco – Inocorrência - Fortuito interno - Responsabilidade objetiva nos termos do artigo 14 do CDC. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. Aplicação da Súmula 479 do STJ, por ser risco da atividade bancária - Os serviços de empréstimo e transferência via PIX foi disponibilizado pelo Banco e foram utilizados para aplicação do golpe, não se podendo falar em culpa exclusiva do consumidor, isso porque se retirarmos o serviço prestado do desdobramento causal, o golpe não poderia ser aplicado - Portanto, a**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

responsabilidade objetiva do Banco não se restringe aos casos que acontece dentro de sua agência, mas também aos casos que ocorrem valendo-se do serviço prestado. Utilização de dados sigilosos - Danos morais caracterizados "in re ipsa" - Fixação equitativa e suficiente em R\$ 8.000,00- Compensação de valores- Descabimento pois equivaleria a desconsiderar a falha de segurança do Banco, fato que ensejou a invasão da conta da autora por terceiros, inclusive com a contratação de serviços. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1009087-67.2023.8.26.0127; Relator (a): Ramon Mateo Júnior; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Carapicuíba - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/04/2024; Data de Registro: 16/04/2024) (g.n.).

**“INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAL. CONTRATOS DE EMPRÉSTIMO FRAUDULENTOS. Contratação do empréstimo por terceiros fraudadores. Aplicação das normas do Código de Defesa do Consumidor e da súmula 297 do C. Superior Tribunal de Justiça. Falha na prestação do serviço. DANO MORAL. Configuração. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Dano "in re ipsa". Teoria do risco da atividade. Indenização "quantum". Majoração. Cabimento. Valor alterado para R\$ 8.000,00 (oito mil reais), como pleiteado. DEVOLUÇÃO EM DOBRO. Cabimento somente com relação aos descontos posteriores a 30/03/2021. JUROS. Fixação a partir da citação. Sentença reformada em parte. Recursos parcialmente providos. (TJSP; Apelação Cível 1003834-71.2020.8.26.0655; Relator (a): JAIRO BRAZIL; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Várzea Paulista - 1ª Vara; Data do Julgamento: 16/01/2023; Data de Registro: 16/01/2023) (g.n.).**

Dessa forma, deve a indenização por danos morais ser fixada em R\$ 8.000,00, com correção monetária a partir da publicação deste acórdão, ou seja, do arbitramento (Súmula 362 do STJ) e juros moratórios a contar do evento danoso, por se tratar de relação extracontratual.

Destarte, os valores devem ser corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do TJSP e acrescidos de juros de mora mensais à razão de 1% ao mês, tudo até 29.08.24. A partir de 30.08.24, incidirá como índice de correção o IPCA (art. 389, parágrafo único, CC) e a taxa legal estabelecida no art. 406, § 1º CC, deduzido o índice de atualização monetária.

Recurso provido.

Em razão do provimento do recurso, altera-se a disciplina de sucumbência, devendo o réu arcar com a integralidade das custas e despesas processuais, bem como com os honorários sucumbenciais da parte autora arbitrados em 15% sobre o valor da condenação.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Diante do exposto, **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso.

**ACHILE ALESINA**

**Relator**



Voto nº 40634  
Apelação Cível nº 1001140-73.2025.8.26.0326  
Comarca: Lucélia  
Apelante: Orlando Portare Filho  
Apelado: Mercado Pago Instituicao de Pagamento Ltda

## **DECLARAÇÃO DE VOTO**

### **Declaração de Voto divergente ao de nº 39.983 do Desembargador**

#### **Achile Alesina**

Respeitado o entendimento do relator, apresento minha divergência.

Na hipótese dos autos, a parte autora narra ter sofrido golpe efetuado através de anúncio veiculado na rede social Facebook, informando da possibilidade de aumento de limite de crédito, e sucessivas conversas pelo aplicativo Whatsapp com os r. fraudadores.

Afirma que, posteriormente, acreditando estar realizando procedimento oficial de cancelamento da solicitação de aumento do limite de crédito, seguiu instruções dos r. fraudadores que culminaram na contratação de empréstimo no valor de R\$ 5.159,00 (cinco mil, cento e cinquenta e nove reais), valor este que foi integralmente desviado, em sequência, por meio de 05 (cinco) transações via PIX.

Pretende a reparação integral dos danos causados pela alegada falha na prestação de serviços do banco réu, com (i) a declaração de inexistência do débito decorrente do r. empréstimo contratado; (ii) a determinação de que o banco réu exclua quaisquer registros negativos dos cadastros de inadimplentes eventualmente existentes em nome do autor em razão do contrato em comento; e (iii) a condenação do banco réu ao pagamento de indenização por danos morais, em valor não inferior a R\$ 8.500,00 (oito mil e quinhentos reais).

A r. sentença julgou improcedente a pretensão do autor.

O autor, ora recorrente, sustenta, em síntese o descumprimento, pelo



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

banco réu, de deveres de segurança impostos por normas do Banco Central, com a decorrente falha de segurança decisiva para o sucesso dos fraudadores, pugnano para que seja a r. sentença anulada por cerceamento de defesa e vício de fundamentação ou, subsidiariamente, reformada para (i) declarar a inexistência do débito decorrente do r. empréstimo contratado; e (ii) condenar o banco réu ao pagamento de indenização por danos morais, em valor não inferior a R\$ 8.500,00 (oito mil e quinhentos reais).

O E. Desembargador Relator deu provimento ao recurso, entendendo pela caracterização da falha na prestação de serviços e responsabilidade objetiva da instituição ré, e fixando o quantum indenizatório em R\$ 8.000,00 (oito mil reais).

**Eis o ponto da divergência.**

No caso vertente, a própria narrativa inaugural revela a fragilidade da tese autoral.

De início, na petição inicial (fls. 2), o demandante confessa que, não obstante auferir pouco mais de R\$ 2.000,00 mensais, passou a seguir instruções fornecidas por supostos agentes que lhe prometeram um aumento de limite de crédito para R\$ 10.000,00, o que é manifestamente incompatível com a alegação subsequente de que não pretendia realizar qualquer operação creditícia.

Ainda na exordial (fl. 4), afirma o autor, ora recorrente, que foi “convencido de que seria necessário realizar o cancelamento da solicitação dentro do próprio aplicativo”, prosseguindo no relato de que, acreditando tratar-se de procedimento oficial, seguiu orientações que o teriam levado à contratação de empréstimo no valor de R\$ 5.159,00.

Contudo, como bem esclarecido pela instituição financeira em sua contestação (fls. 136 e seguintes), houve a contratação de um único empréstimo, realizada diretamente no cadastro do autor, mediante uso regular de suas credenciais, nos seguintes termos:

*“a Parte Autora solicitou empréstimo pessoal no referido cadastro,*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*através do Mercado Crédito e, após os valores serem creditados, foram utilizados para efetivar transferência bancária para outra conta de sua própria titularidade. Além disso, na data da contratação do empréstimo, não houve alteração de dados cadastrais, como senha, e-mail de acesso e duplo fator de autenticação” (fl. 136)*

E mais:

*“Não há indícios de que aparelho ou conexões diferentes daqueles normalmente utilizados pelo usuário tenham sido associados na data dos fatos, o que igualmente evidencia ausência de irregularidade na contratação. Cada dispositivo cadastrado recebe código único, e a operação foi realizada pelo aparelho habitual do autor, devidamente vinculado ao seu CPF. Como não houve pagamento das parcelas, a cobrança é legítima.” (fl. 138)*

Dessa forma, não cabia ao réu impedir o envio do numerário a contas de titularidade do próprio contratante, tampouco impedir movimentação financeira realizada dentro dos limites de crédito disponibilizados ao consumidor e por ele expressamente demandados.

A situação se torna ainda mais clara à luz do boletim de ocorrência elaborado pelo próprio autor, no qual confessa que buscava aumentar limite de crédito de R\$ 5.000,00 para R\$ 10.000,00, e que preferiu seguir instruções de terceiros - ao invés de contatar a instituição ré - para tanto.

Reconhece, ademais, que:

*“acredita que acabou autorizando um empréstimo a ser pago em dezoito vezes de R\$ 522,68, com primeira parcela em 16/6/2025”.*

Ora, se acreditou ter autorizado, é porque houve efetivamente manifestação de vontade, válida e eficaz, não sendo possível, a posteriori, pretender simplesmente desconstituir o negócio jurídico sob a alegação genérica de fraude.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Quando muito, e isto apenas em tese, poderia o consumidor discutir eventual transferência que destoasse do padrão habitual de uso. Mas não é este o caso, pois os valores foram transferidos para conta de sua própria titularidade, conforme registrado pela defesa.

Portanto, não há falar em vício na formação da vontade quanto à celebração do empréstimo, que se deu por ato direto e consciente do demandante. A tentativa de “arredondar” a narrativa na petição inicial não pode afastar a confissão válida e plenamente oponível ao autor, que confirma sua participação ativa nos atos que culminaram na contratação impugnada.

Cumprе destacar que, se o próprio autor permitiu o acesso de terceiros à sua conta, fornecendo códigos, senhas ou instruções operacionais conforme relatado, incorreu em culpa exclusiva, situação que, somada ao dolo de terceiro, configura a excludente de responsabilidade prevista no art. 14, §3º, II, do CDC.

Nesse sentido, precedentes desta Câmara:

“Apelação. Ação de indenização por dano material e moral. Sentença de improcedência. Recurso da parte autora. Falha na prestação de serviços. Inocorrência. A responsabilidade das instituições financeiras, conforme o Código de Defesa do Consumidor (CDC), prevista em caso de falha na prestação dos serviços diante de eventual fortuito interno, não se verifica na presente situação. Fraude que decorreu de ação exclusiva de terceiros e de falta de cautela da autora no ambiente digital. Ausência de indício de vazamento de dados sigilosos das instituições financeiras. A ausência de provas de que o golpe ocorreu em decorrência de falha de segurança – invasão de sistema –, o que configura culpa exclusiva do consumidor e de terceiros. Excludente de responsabilidade prevista no art. 14, §3º, II, do CDC. Sentença mantida, Majoração de honorários advocatícios nesta fase recursal. Recurso desprovido.” (TJSP. Apelação Cível 1010085-67.2024.8.26.0008. Relator Des. Dr. Elói Estevão Troly.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado. j. em 12/01/2026)

“Apelação. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por dano material e moral. Sentença de procedência. Recurso da parte ré. 1. Falha na prestação de serviços. Inocorrência. A responsabilidade das instituições financeiras, conforme o Código de Defesa do Consumidor (CDC), prevista em caso de falha na prestação dos serviços diante de eventual fortuito interno, não se verifica na presente situação. 2. Parte autora que foi contatada por terceiro que se identificara como funcionário da instituição financeira e a orientou a realizar procedimentos, o que foi feito por ela feito voluntariamente. 3. Fraude que decorreu de ação exclusiva de terceiros e de falta de cautela da autora no ambiente digital. Ausência de indício de vazamento de dados sigilosos das instituições financeiras. A ausência de provas de que o golpe ocorreu em decorrência de falha de segurança– invasão de sistema --, o que configura culpa exclusiva do consumidor e de terceiros. Excludente de responsabilidade prevista no art. 14, §3º, II, do CDC. 4. Sentença reformada para julgar improcedente a demanda. Inversão de sucumbência. Recursos providos.” (TJSP. Apelação Cível 1006709-20.2025.8.26.0564. Rel. Des. Dr. Elói Estevão Trolly. Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado. j. em 08 de setembro de 2025)

Assim, não se vislumbra ato ilícito imputável à instituição financeira, visto que o banco réu apenas processou operação regularmente solicitada pelo consumidor, sem qualquer indício de falha no sistema de autenticação ou segurança.

À míngua de ilicitude, inexistente dever de indenizar, bem como permanece exigível o débito decorrente do empréstimo celebrado.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGAVA PROVIMENTO** ao recurso do autor.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**MENDES PEREIRA**

2º Desembargador



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	15	Acórdãos Eletrônicos	Ana Beatriz de Oliveira	2EAE7BEC
16	21	Declarações de Votos	Mendes Pereira	2EDE787C

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1001140-73.2025.8.26.0326 e o código de confirmação da tabela acima.