



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000043713

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001445-37.2024.8.26.0150, da Comarca de Cosmópolis, em que é apelante MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA, é apelado RODOLFO PEREIRA DA SILVA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), ROSANA SANTISO E DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS.

São Paulo, 3 de fevereiro de 2026.

LÉA DUARTE
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso nº: 1001445-37.2024.8.26.0150
Apelante: Mercadopago.com Representações Ltda
Apelado: Rodolfo Pereira da Silva
Foro e vara de origem: Foro de Cosmópolis/2ª Vara Judicial

DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE ELETRÔNICA. VENDA DE PRODUTOS POR PLATAFORMA DIGITAL. GOLPE. ENGENHARIA SOCIAL. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIRO. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. EMPRÉSTIMO NÃO CONTRATADO. FRAUDE. FORTUITO INTERNO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO. INEXIGIBILIDADE DO DÉBITO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Recurso interposto por instituição de pagamento contra sentença que julgou parcialmente procedente ação declaratória cumulada com indenização por danos morais, reconhecendo a inexigibilidade de empréstimo supostamente contratado em plataforma digital sem autorização do consumidor, determinando a abstenção de cobranças e condenando a ré ao pagamento de indenização por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) definir se a instituição de pagamento é responsável pelos prejuízos decorrentes da fraude na venda de bens anunciados pelo autor, com realização de PIX a terceiro; (ii) estabelecer se o contrato de empréstimo eletrônico apresentado pela ré é suficiente para comprovar a regularidade da contratação impugnada pelo consumidor.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A contratação de empréstimo realizada no âmbito da própria plataforma da ré, mediante utilização indevida de dados do consumidor, caracteriza fortuito interno, inerente ao risco da atividade econômica desenvolvida.

4. O contrato apresentado contém apenas assinatura eletrônica simples, com o menor grau de confiabilidade previsto no art. 4º da Lei nº 14.063/2020, desprovida de mecanismos aptos a assegurar autoria, integridade e manifestação inequívoca de vontade.

5. A simples juntada de tela sistêmica ou cédula de crédito bancário assinada eletronicamente, sem elementos adicionais de autenticação, não comprova que foi o consumidor quem realizou a contratação.

6. A cobrança indevida de empréstimo fraudulento e a necessidade de adoção de medidas administrativas e judiciais extrapolam o mero aborrecimento, configurando dano moral indenizável.

IV. DISPOSITIVO E TESE

7. Recurso desprovido.

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14 e §1º; CPC, arts. 355, I, 487, I e 252 do RITJSP; CC, arts. 389, parágrafo único, 405 e 406; Lei nº 14.063/2020, art. 4º; Lei nº 14.905/2024.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; STJ, Súmula 362.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Os argumentos apresentados pelo recorrente no seu recurso já foram devidamente analisados e rejeitados pela sentença, que deve ser integralmente ratificada, nos termos do art. 252 do Regimento Interno do TJ/SP, por não haver nenhum fundamento de fato ou de direito novo relevante a ser apreciado:

"Trata-se de ação ajuizada por RODOLFO PEREIRA DA SILVA em face do MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA (MERCADO PAGO), visando ao cancelamento de empréstimo não contratado. Narra o autor, em síntese, que em 16/03/2024 anunciou a venda de um celular e um relógio pela internet. Uma pessoa de nome "Gabriel" demonstrou interesse e solicitou que a negociação ocorresse via Mercado Pago. Em 18/03/2024, "Gabriel" afirmou ter pago e enviou um motorista ("Jeferson") para retirar os bens, os quais foram entregues pelo autor. No dia seguinte, o autor recebeu mensagens supostamente do suporte do Mercado Pago e, após conversa coercitiva, foi induzido a realizar um PIX de R\$ 1.600,00 para um terceiro (Alexandre Souza Santana), sem, contudo, receber o valor da venda. Registrou Boletim de Ocorrência (BO). Posteriormente, em 24/03/2024, alega que foi contratado um empréstimo em seu nome, no valor de R\$ 600,01, através da plataforma do réu, sem sua autorização ou conhecimento. Tentou contato com o réu para resolver a questão do empréstimo não reconhecido, sem sucesso. Afirma ter recebido tentativas de golpe por telefone e que procurou o PROCON, obtendo resposta da ré. Sustenta que a ré falhou na segurança de seus dados pessoais, permitindo a ação de fraudadores, inclusive a contratação do empréstimo. Alega que a ré o cobra indevidamente pelo empréstimo e que a situação lhe causa abalo moral, insegurança e temor de novos golpes. Pedes: a) que seja desconsiderada qualquer relação jurídica relativa ao empréstimo; b) que a ré se abstenha de negativar seu nome por essa dívida; c) a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 14.000,00. Juntou documentos (fls. 05/30). Custas recolhidas (fls. 25/30 e 32).

A petição inicial foi recebida e determinada a citação (fls. 41).

Citada (fls. 46), foi apresentada contestação (fls. 52/60), em preliminar alega falta de interesse processual por ausência de contato administrativo para solução do problema e dos pressupostos processuais diante da ausência do recebedor dos objetos no polo passivo como litisconsórcio passivo necessário. No mérito, afirma a validade do contrato e culpa exclusiva do autor por dar causa às ações dos golpistas. Pleiteou a improcedência dos danos morais. Juntou documentos (fls. 61/106).

Réplica (fls. 107/111).

Facultada a especificação de provas, a parte ré requereu o julgamento da lide (fls. 129).

É o relatório. Fundamento e decido.

O feito comporta julgamento antecipado, nos termos do art. 355, I, do Código de Processo Civil, pois a matéria controvertida é essencialmente de direito e os fatos relevantes estão suficientemente comprovados pelos documentos juntados aos autos, sendo desnecessária a produção de outras provas.

[...]

No mérito, os pedidos são PARCIALMENTE PROCEDENTES.

A relação jurídica entre as partes é de consumo, aplicando-se as normas do Código de Defesa do Consumidor (CDC), notadamente quanto à responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços por falhas na segurança (art. 14, CDC).

A controvérsia cinge-se a dois eventos distintos: a fraude na venda do celular e

relógio com o pagamento PIX induzido, e a contratação de empréstimo não autorizado em nome do autor.

Quanto ao primeiro evento (venda e PIX de R\$ 1.600,00): O autor narra que, após anunciar os produtos, foi contatado por um suposto comprador ("Gabriel") que o direcionou para tratativas fora do ambiente seguro da plataforma, culminando na entrega dos bens sem a confirmação do pagamento na conta Mercado Pago e na realização de um PIX para terceiro ("Alexandre") após receber e-mails e mensagens suspeitas. A própria dinâmica narrada na inicial e corroborada pelo BO indica que o autor interagiu com terceiros fraudadores, forneceu informações ou seguiu instruções (como realizar o PIX) fora dos canais oficiais e seguros da plataforma, negligenciando as etapas de verificação recomendadas pela ré.

Nesse ponto, assiste razão à ré ao invocar a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiro e da vítima (art. 14, §3º, II, CDC). A plataforma atuou como mera intermediária no PIX, e a fraude ocorreu por ação externa de estelionatários, facilitada pela conduta do autor que não se cercou das cautelas necessárias ao realizar a venda e ao efetuar o pagamento solicitado pelos golpistas. A Súmula 479 do STJ não se aplica a esta parte da fraude, pois o dano (perda dos R\$ 1.600,00 e dos bens) não decorreu diretamente de uma falha interna do sistema bancário/pagamento da ré, mas de engenharia social externa. Improcede, portanto, o pedido de ressarcimento implícito ou indenização referente a esta transação.

Quanto ao segundo evento (empréstimo não autorizado de R\$ 600,01): A situação difere substancialmente. O autor alega que um empréstimo foi contratado em seu nome na plataforma da ré, utilizando seus dados, sem sua anuência. A ré, por sua vez, limita-se a alegar genericamente a ocorrência de fraude por terceiro e culpa da vítima, focando sua defesa na fraude da venda, mas não demonstra cabalmente como o empréstimo foi contratado especificamente, nem comprova que a falha de segurança decorreu exclusivamente de ato do autor ou de terceiro externo ao seu sistema.

A contratação de empréstimo exige mecanismos de segurança e autenticação robustos por parte da instituição financeira/pagamento. A ocorrência de fraude dessa natureza dentro da plataforma, utilizando os dados do cliente cadastrado, configura, em regra, fortuito interno, relacionado ao risco da atividade desenvolvida pela ré. Caberia à ré comprovar a inviolabilidade de seu sistema ou a culpa exclusiva do consumidor para afastar sua responsabilidade objetiva, ônus do qual não se desincumbiu satisfatoriamente nos autos. A simples juntada da Cédula de Crédito Bancário (CCB) assinada eletronicamente, sem detalhar como a autenticação foi obtida fraudulentamente e sem demonstrar a culpa do autor nesse específico ato, não é suficiente para elidir sua responsabilidade. Aplica-se, neste caso, o entendimento consolidado na Súmula 479 do STJ.

A ré, falhando em seu dever de segurança, permitiu a contratação fraudulenta, devendo arcar com as consequências. Portanto, o empréstimo de R\$ 600,01 é inexigível. Por consequência, a ré deve cessar imediatamente qualquer cobrança referente a este débito e abster-se de incluir ou manter o nome do autor em cadastros de inadimplentes por esta dívida.

Dos Danos Morais:

Configurada a falha na prestação do serviço quanto à segurança que resultou na contratação de empréstimo fraudulento, resta analisar o pedido de indenização por danos morais.

Entendo que a situação vivenciada pelo autor ultrapassa o mero aborrecimento cotidiano. A violação da segurança de seus dados cadastrais, a contratação de um empréstimo em seu nome sem autorização, a necessidade de buscar resolver o problema administrativamente (PROCON) e judicialmente, somada à cobrança indevida por parte da ré e à ameaça de negativação, geram angústia, insegurança e abalo psicológico que configuram dano moral indenizável. O sentimento de vulnerabilidade e o temor constante de novas fraudes, decorrentes diretamente da falha de segurança da ré, também contribuem para a caracterização do dano.

Contudo, o valor pleiteado (R\$ 14.000,00) mostra-se excessivo diante das

circunstâncias do caso, especialmente considerando o valor do empréstimo fraudulento (R\$ 600,01) e os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, além da vedação ao enriquecimento sem causa.

Atento à extensão do dano, à capacidade econômica das partes e ao caráter pedagógico-punitivo da medida, fixo a indenização por danos morais em R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), valor que considero adequado para compensar o abalo sofrido pelo autor sem gerar enriquecimento indevido.

Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos da exordial, nos termos do art. 487, I, do Código de Processo Civil, para: 1) DECLARAR a inexigibilidade do débito referente ao empréstimo no valor de R\$ 600,01 (contrato/CCB nº 636493992), discutido nos autos, em nome do autor Rodolfo Pereira da Silva perante a ré Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda. 2) DETERMINAR que a ré se abstenha definitivamente de realizar qualquer cobrança judicial ou extrajudicial referente ao débito declarado inexigível, bem como de inscrever ou manter o nome do autor em cadastros de proteção ao crédito (SPC, SERASA, etc.) por conta desta dívida, sob pena de multa diária a ser fixada em caso de descumprimento. 3) CONDENAR a ré a pagar ao autor a quantia de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) a título de indenização por danos morais, corrigida monetariamente a partir da data desta sentença (Súmula 362/STJ) e acrescida de juros de mora a partir da citação (art. 405, CC).

Até 29/08/2024, o índice de correção monetária será o previsto na tabela prática deste Tribunal e os juros moratórios serão de 1% ao mês (art. 406 do Código Civil). Em decorrência da superveniência da Lei 14.905/24, a partir de 30/08/2024, para o cálculo da correção monetária será aplicada a variação do IPCA, enquanto que os juros de mora deverão observar a taxa legal, correspondente à diferença entre a taxa SELIC e o IPCA, calculada mensalmente pelo Banco Central, tudo conforme art. 389, p. único, e art. 406, §1º, do Código Civil.

Diante da sucumbência recíproca, mas em maior parte da ré (o autor decaiu do pedido referente à fraude inicial/PIX e obteve valor menor de dano moral, mas venceu quanto à inexigibilidade do empréstimo e obteve condenação moral), condeno as partes ao pagamento das custas e despesas processuais na proporção de 70% para a ré e 30% para o autor. Condeno, ainda, a ré ao pagamento de honorários advocatícios ao patrono do autor, fixados em 10% sobre o valor da condenação (principal + danos morais), e condeno o autor ao pagamento de honorários advocatícios ao patrono da ré, fixados em 10% sobre o valor do pedido do qual decaiu (diferença do dano moral pleiteado e o concedido), nos termos do art. 85, §2º e art. 86, caput, do CPC."

Ressalta-se que, para comprovar a regularidade da contratação, o requerido apresentou documento que fora supostamente assinado de forma eletrônica pela parte autora (fls. 92/106).

A controvérsia se resume em definir se tal documento é suficiente para comprovar que foi a parte autora quem contratou o empréstimo, já que ele alegou não ter realizado qualquer contratação.

E, ao se analisar a autenticidade de contratos produzidos de forma eletrônica, o julgador deve ter redobrada cautela, eis que é de conhecimento geral que estão ocorrendo incontáveis fraudes na contratação de forma virtual nos mais variados bancos.

De acordo com o art. 4º da Lei nº 14.063/2020, as assinaturas eletrônicas devem ser classificadas de acordo com a sua confiabilidade em simples, avançada e qualificada:

"Art. 4º Para efeitos desta Lei, as assinaturas eletrônicas são classificadas em:

I - assinatura eletrônica **simples**:

- a) a que permite identificar o seu signatário;
- b) a que anexa ou associa dados a outros dados em formato eletrônico do signatário;

II - assinatura eletrônica **avançada**: a que utiliza certificados não emitidos pela ICP-Brasil ou outro meio de comprovação da autoria e da integridade de documentos em forma eletrônica, desde que admitido pelas partes como válido ou aceito pela pessoa a quem for oposto o documento, com as seguintes características:

- a) está associada ao signatário de maneira unívoca;
- b) utiliza dados para a criação de assinatura eletrônica cujo signatário pode, com elevado nível de confiança, operar sob o seu controle exclusivo;
- c) está relacionada aos dados a ela associados de tal modo que qualquer modificação posterior é detectável;

III - assinatura eletrônica **qualificada**: a que utiliza certificado digital, nos termos do § 1º do art. 10 da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001.

§ 1º Os 3 (três) tipos de assinatura referidos nos incisos I, II e III do caput deste artigo caracterizam o nível de confiança sobre a identidade e a manifestação de vontade de seu titular, e a assinatura eletrônica qualificada é a que possui nível mais elevado de confiabilidade a partir de suas normas, de seus padrões e de seus procedimentos específicos.

§ 2º Devem ser asseguradas formas de revogação ou de cancelamento definitivo do meio utilizado para as assinaturas previstas nesta Lei, sobretudo em casos de comprometimento de sua segurança ou de vazamento de dados."

Com base em tais critérios, vê-se com clareza que o contrato apresentado nos autos contém assinatura eletrônica simples, com o mais baixo grau de confiabilidade, não chegando nem mesmo a atingir os critérios para que seja classificada como assinatura eletrônica avançada, pois possui apenas supostos dados do autor que não estão associados ao signatário de forma unívoca; a suposta assinatura eletrônica não opera sob o controle exclusivo do signatário, com elevado nível de confiança; e não possui nenhum mecanismo de imutabilidade que garanta que qualquer modificação posterior seja detectável.

O contrato apresentado não possui a segurança devida aos contratos digitais para assegurar sua validade, se tratando apenas de tela sistêmica produzida unilateralmente pelo réu. Não há foto, gravação, geolocalização, nada que comprove que foi o autor quem realizou a operação.

É obrigação do fornecedor de produtos e serviços ser diligente na aplicação de medidas de segurança e na verificação da autenticidade das contratações realizadas, nos termos do artigo 14, §1º, do CDC. Assim, cabe à instituição financeira utilizar mecanismos seguros de validação de autenticação de assinaturas em contratações eletrônicas. Não se pode, a pretexto de minimizar gastos e amplificar lucros, permitir a contratação de linhas de crédito sem a devida segurança quanto a verificação da identidade do contratante.

Assim, deve ser mantida a sentença que declarou inexigível o contrato de empréstimo objeto dos autos.

O requerente também faz jus a uma indenização por danos morais, de acordo com o art. 14 do CDC, pois a falha na prestação dos serviços do requerido que permitiu a contratação fraudulenta de empréstimo em nome do consumidor, lhe ocasionou presumível angústia e perda de tempo produtivo ao ter que adotar medidas extrajudiciais e judiciais para resolver o problema.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

Pela sucumbência, arcará a recorrente com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que fixo em 20% do valor da condenação, de acordo com os critérios do art. 85, §2º e 11, do CPC/2015.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC.

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).

LÉA DUARTE
Relatora