



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000052347

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001625-74.2024.8.26.0434, da Comarca de Pedregulho, em que é apelante MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA, é apelado HAMILTON FRANCISCO DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª 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 TAVARES DE ALMEIDA (Presidente), JORGE TOSTA E EMÍLIO MIGLIANO NETO.

São Paulo, 5 de fevereiro de 2026.

TAVARES DE ALMEIDA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1001625-74.2024.8.26.0434

**APELANTE: MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO
LTDA**

APELADO: HAMILTON FRANCISCO DA SILVA

COMARCA: PEDREGULHO

VOTO Nº 30.302

Ação declaratória cumulada com indenizatória - Cartão de crédito - Transações - Sentença - Declaração de inexigibilidade dos valores e condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais - Cabimento - Operações - Não correção ao perfil do autor - Realização em outra unidade da Federação - Quantia desproporcional aos vencimentos - Reconhecimento da fraude e da má prestação do serviço bancário - Réu - Responsabilidade objetiva - Inteligência do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ.

Autor - Danos materiais - Direito ao restabelecimento da situação patrimonial mediante a declaração de inexigibilidade dos débitos.

Autor - Dano Moral - Configuração - Inserção indevida do nome nos órgãos restritivos - Valor indenizatório - Sentença - Fixação - Respeito aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade (art. 8º do CPC) - **Pedido inicial - Procedência - Sentença - Manutenção.**

Apelo do réu desprovido.

VISTOS.

Trata-se de ação declaratória cumulada com indenizatória, cujo relatório da sentença se adota, julgada nos seguintes termos:

“...Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE o pedido e o faço para: a) declarar

inexistente o débito de R\$ 2.302,19, tornando definitiva a tutela de urgência; b) condenar o banco réu a pagar à parte autora uma indenização por danos morais no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), atualizada monetariamente e acrescida de juros de mora de 12% ao ano, tudo contado da publicação da sentença; O réu fica condenado a pagar a taxa judiciária, as despesas processuais (incluindo honorários periciais, se for o caso) e os honorários advocatícios do patrono da autora, que arbitro em 20% do valor atualizado da condenação. Em sendo o caso, arbitro os honorários do(s) advogado(s) nomeado(s) pela OAB em 100% do valor da tabela do convênio, expedido-se a necessária certidão oportunamente. PRIC” (fls. 301/302).

O réu apelou. Sustenta a regularidade da avença. Exalta a culpa exclusiva da vítima e de terceiros. Descabida a indenização por danos morais. Alternativamente, postula a mitigação do valor da condenação. Pretende a reforma da sentença (fls. 305/316).

O autor contrarrazoou (fls. 326/332).

É O RELATÓRIO.

Consta da causa de pedir: “...*O peticionante informa que recebeu uma mensagem via aplicativo FACEBOOK, onde dizia que o limite de seu cartão de crédito havia aumentado, em ato contínuo foi solicitado ao autor que tirasse um “print” de sua conta e enviasse, acreditando na informação foi tirado pelo autor um “print” de sua conta junto ao Mercado Pago, em seguida foi enviada para o solicitante via “Menssenger/Facebook. Posteriormente ao ocorrido o autor recebeu uma fatura do seu Cartão de Crédito do Mercado Pago, de bandeira Visa, com as seguintes movimentações: Dia 09/06/2024 – Mikro Markt, R\$: 167,20 (cento e sessenta e sete reais e vinte centavos); Dia 09/06/2024 – 55236044 Victor Hugo Cout, R\$: 2.099,99 (dois mil noventa e nove reais e noventa e nove centavos); Dia 09/06/2024 – Pag Regina Ferreira, R\$: 35,00 (trinta e cinco reais). Ao receber a fatura do seu Cartão de Crédito com as movimentações acima relatadas, percebeu que o seu cartão havia sido clonado, pois não foi o autor quem realizou as compras,*

imediatamente entrou em contato com a operadora do Cartão de Crédito – Mercado Pago, informando que aquelas compras não foram feitas por ele e que possivelmente seu cartão de crédito havia sido clonado. A empresa ré disse que nada poderia fazer, levando em consideração que as compras foram feitas fisicamente com o cartão, colocando senha, na cidade do Rio de Janeiro. Ocorre que isto seria impossível, considerando que o autor mora e trabalha no município de Rifaina/SP, e não conhece a cidade do Rio de Janeiro, e tão pouco tem condições financeiras de realizar referidas compras. É importante mencionar que em nenhum momento foi fornecida a senha do cartão, e que o contato com o possível fraudador foi feito via FACEBOOK, sem o fornecimento da senha do cartão de crédito. Não há dúvida que estamos diante de uma golpe/fraude sofrido pelo autor, diante da falha na prestação de serviço da empresa ré. Assim que percebeu a fraude, com a participação ativa da instituição ré, fez um Boletim de Ocorrência junto a Polícia Civil de Rifaina/SP, onde foi orientado a não representar criminalmente diante da dificuldade de se localizar o autor do crime. Na busca de uma solução administrativa, efetuou várias ligações informando o ocorrido e que não tinha feito as compras relacionadas na fatura do cartão de crédito. Ocorre Excelência, que em nenhum momento o autor realizou com o seu cartão de crédito qualquer compra na cidade do Rio de Janeiro, tão pouco realizou as compras relacionadas na fatura do cartão de crédito – Mercado Pago, é certo que referidas compras foram feitas por fraudadores, agindo a empresa ré com falha na prestação de serviço, contribuindo para a fraude, o autor é pessoa de idade com poucos recursos e agora se vê com dívidas em sua fatura que não pode suportar. Importante mencionar que a fraude somente existiu por falha na prestação de serviço da empresa ré, pois se não tivesse permitido as compras por terceiros pessoas em seu nome, nada disso teria ocorrido, ou seja, a falha na prestação de serviço da ré, consumou a fraude, já que o autor não realizou as compras relacionadas em sua fatura. É certo que o autor não reconhece as compras relacionadas em sua fatura com vencimento no dia 10/07/2024. “A fraude que sofre o autor está bem evidente, pois não realizou as compras e nem teria como realizar na cidade do Rio de Janeiro morando e trabalhando em Rifaina/SP. Essa situação vem trazendo vários transtornos para o autor, que não tem mais sossego diante da situação que está passando, sendo ameaçado com cobranças e de negativação do

seu nome, sem ainda mencionar que não pode mais usar o cartão de crédito, tão pouco consegue adquirir créditos em qualquer instituição financeira diante da negativação do seu nome no SCPC. Assim não resta alternativa para o requerente senão, se socorrer a justiça para a solução do caso em tela.” (fls. 1/4).

A relação é de consumo. Passível a inversão do ônus da prova. O art. 6º, VIII, da Lei 8.078/90 não a restringe apenas quando da verossimilhança das alegações, mas também quando da hipossuficiência na relação, hipótese em apreço. Sobre a questão, ensinamento doutrinário:

“Reza o art. 6º, VIII, do CDC que é direito básico do consumidor 'a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências'. Note-se que a partícula 'ou' bem esclarece que, a favor do consumidor, pode o juiz inverter o ônus da prova quando apenas uma das duas hipóteses está presente no caso. Não há qualquer outra exigência no CDC, sendo assim facultado ao juiz inverter o ônus da prova inclusive quando esta prova é difícil mesmo para o fornecedor, parte mais forte e expert na relação, pois o espírito do CDC é justamente de facilitar a defesa dos direitos dos consumidores e não o contrário, impondo provar o que é em verdade o 'risco profissional' ao - vulnerável e leigo - consumidor.” (Comentários ao Código de Defesa do Consumidor, Cláudia Lima Marques, Antonio Herman V. Benjamin e Bruno Miragem, 4ª edição, 2013, Ed. Revista dos Tribunais, págs. 291/292).

Ocorreram três compras no cartão de crédito no mesmo dia, entre 11h46 e 19h18 (fls. 28/32 e 68), no total de R\$ 2.302,19, em outra unidade da Federação, Estado do Rio de Janeiro, que destoavam do perfil do autor, ajudante de obra. Percebe salário módico (fls.24/25). Lavrou boletim de ocorrência logo após o recebimento da fatura (fls.26/27).

Era de incumbência do réu a checagem, em tempo real,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

da regularidade das transações, sobretudo porque fora do padrão financeiro do autor. O sistema de detecção de fraude deveria ser acionado automaticamente, impedindo a concretização das transações, ou ao menos que fosse contatado para autorizá-las. Nesse aspecto reside a responsabilidade do réu, na modalidade da negligência (art. 186 do Código Civil), o que afasta a tese de culpa exclusiva. No contexto a responsabilidade também é objetiva, à luz do art. 14 da Lei 8.078/90:

O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

O réu não protegeu o cliente dos riscos, inerentes à atividade bancária. Aplicável 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.

Cabível a declaração da inexigibilidade dos débitos. Por outro lado, o dano moral é incontroverso. São notórias as consequências àquele cujo nome é lançado nos órgãos de proteção ao crédito (fls. 33). A conduta do réu ofendeu a direito da personalidade. Não se pautou no exercício regular do direito (art. 188, I, do CC).

No que diz respeito à quantificação do valor indenizatório, o pressuposto é a justa recomposição pelo padecimento anímico. A verba não objetiva o enriquecimento, ao tempo em que se reveste do cunho punitivo e desestimulador, visando a que o ofensor não reitere a conduta. Sobre a questão, precedente jurisprudencial assim orienta:

CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

REGIMENTAL NO AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. DANOS MORAIS. MAJORAÇÃO DA INDENIZAÇÃO. INVIABILIDADE. RAZOABILIDADE NA FIXAÇÃO DO QUANTUM. DECISÃO MANTIDA. 1. O valor da indenização por danos morais deve ser fixado em valor razoável, de modo a preservar a dupla finalidade da condenação, qual seja, a de punir o ato ilícito cometido e a de reparar o sofrimento experimentado pela vítima, consideradas as peculiaridades subjetivas do feito. 2. No caso, a indenização foi arbitrada em valor consonante com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, devendo ser mantida. 3. Agravo regimental a que se nega provimento. (STJ - AREsp. AgRg. 416.491-RJ, Rel. Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA, j. 26.4.2016, DJ 3.5.2016).

Nesse sentir, equânimes os R\$ 10.000,00 estabelecidos na origem, consonantes aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade (art. 8º do CPC).

A interposição de embargos de declaração com intuito protelatório implicará na penalidade prevista no art. 1.026, § 2º, do CPC.

Em razão do exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao apelo. Na fase recursal, deixo de majorar os honorários advocatícios, já fixados no teto (art. 85, §11, do CPC).

TAVARES DE ALMEIDA
RELATOR