



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000074459

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001878-84.2025.8.26.0577, da Comarca de São José dos Campos, em que é apelante MERCADO CRÉDITO SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S.A, é apelado WASHINGTON WANDERLEY DOS SANTOS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), MARA TRIPPO KIMURA E GILBERTO FRANCESCHINI.

São Paulo, 10 de fevereiro de 2026.

PAULO TOLEDO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 5465

Apelação nº 1001878-84.2025.8.26.0577

Comarca: São José dos Campos (1ª Vara Cível)

Juiz: Maurício Brisque Neiva

Apelante: Mercado Crédito Sociedade de Crédito, Financ. e Investimento S/A

Apelado: Washington Wanderley dos Santos

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. FRAUDE. EMPRÉSTIMOS EFETUADOS EM NOME DO AUTOR, DE FORMA FRAUDULENTA. AÇÃO PROCEDENTE. RECURSO DO REQUERIDO.

CASO EM EXAME: Autor que foi surpreendido com dois empréstimos pelo banco digital Mercado Pago, da empresa Mercado Livre, tomando conhecimento de sua existência apenas com a cobrança efetuada pelo credor, que posteriormente resultou na negativação de seu nome nos órgãos de proteção ao crédito. Sentença que julgou procedente a ação. Apela o réu, postulando pela improcedência e afastamento ou redução dos danos morais.

II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO: (i) se há responsabilidade da instituição financeira pelos empréstimos realizados; (iii) se é cabível indenização por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR: (i) 1. Transações negadas pelo apelado e que impunha ao apelante o dever de comprovar que a parte autora as realizou ou autorizou, o que não ocorreu. 2. Fragilidade na segurança eletrônica verificada. 3. Facilidade de acesso pelos fraudadores à plataforma da instituição financeira. Falha no serviço, verificada. 4. Ato de terceiro que não elide a responsabilidade das instituições financeiras que igualmente contribuíram para que o golpe fosse perpetrado. 5. Réu que não demonstrou possuir mecanismos aptos a afastar as fraudes, bem como não se desincumbiu de provar que fora o autor quem efetuou os empréstimos. Inexistência de prova da transferência de valores para a conta do autor. 6. Declaração de inexigibilidade dos valores e inexistência de relação jurídica mantida. Dano moral configurado pela negativação do nome do autor nos cadastros de inadimplentes. Dano moral in re ipsa. Fixação em R\$ 10.000,00 mantida.

IV. DISPOSITIVO: Recurso desprovido.

Trata-se de recurso de apelação em face da sentença de fls. 407/409, que julgou procedente o pedido, para declarar inexistentes os débitos indicados na inicial, excluindo o nome do autor dos cadastros de inadimplentes, bem como condenou o réu ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 10.000,00.

Apela o réu (fls. 319/334) alegando, em suma, que adota todas as medidas para garantir a segurança de sua plataforma e de seus usuários, tendo demonstrado, através de telas sistêmicas, que as contratações se deram de forma regular, e a negativação ocorreu em decorrência do inadimplemento. Aduz que a vulnerabilidade das informações resulta da negligência do próprio recorrido em proteger seus dados e senhas. Postula pelo afastamento do dano moral ou a redução de seu valor, bem como o efeito suspensivo ao recurso.

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 431/434).

Recurso tempestivo e com preparo regular (fls. 427).

É o relatório.

Desde já, convém consignar que são aplicáveis ao caso as disposições do Código de Defesa do Consumidor (CDC), pois as atividades desempenhadas pelas instituições financeiras enquadram-se no conceito de serviços prestados, conforme previsto no artigo 3º, § 2º, da Lei n.º 8078/90: “§ 2º - *Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista*”.

A questão pacificou-se com a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça, que dispõe: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às Instituições Financeiras*”.

I. Da comprovação da fraude

No caso concreto, o autor afirma, categoricamente, que foi

vítima de invasão, por fraudador, em sua conta existente no banco digital Mercado Pago, que realizou dois empréstimos em seu nome, o primeiro em 12/11/2024, no valor de R\$ 5.280,90, em 10 parcelas de R\$ 528,09 e o segundo em 10/12/2024, no valor de R\$ 5.304,72, com parcelas de 24 vezes de R\$ 221,03, através de operações “Linha de Crédito”. Aduz que tais valores não foram depositados em sua conta, sendo transferidos, segundo informações do réu, para contas diversas (conforme boletim de ocorrência de fls. 25/32 e reclamação efetuada junto ao Procon de São José dos Campos – fls. 33/35).

Ainda que não tenha a parte autora pormenorizado, na exordial, como as operações contestadas ocorreram, verifica-se do boletim de ocorrência e da reclamação junto ao Procon, ter ela admitido que somente tomou conhecimento da realização do empréstimo, após ser cobrado das parcelas em atraso, tendo tomado conhecimento, posteriormente, da negativação de seu nome junto ao cadastro de inadimplentes (fls. 38/41).

Vale destacar que o réu, em sua resposta, não impugnou especificamente tais fatos, tendo apresentado contestação que aponta as efetivas transações, pelo autor, com telas sistêmicas, cujos conteúdos se encontram ilegíveis. Alegou, ainda, culpa exclusiva da parte apelada e de terceiros, pela negligência em proteger seus dados e senhas (onde estão demonstrados?).

Mas não é só. O autor afirma, categoricamente, não ter recebido qualquer valor em sua conta. Tal fato não foi impugnado pelo réu, que sequer comprovou suas alegações. Há apenas uma foto e um documento pessoal do autor exigidos na abertura de conta (fls. 115/116), sem qualquer demonstração que o autor adquiriu, solicitou ou recebeu valores decorrentes dos empréstimos contratados. Ainda, o endereço constante da transação, não é o mesmo endereço do autor, apontado na inicial (fls. 115). Por fim, a assinatura constante de fls. 117 revela-se totalmente ilegível.

Dessa forma, presentes indícios suficientes de que a parte autora foi vítima de golpe e não logrando o requerido produzir prova mínima de que a parte autora efetivamente realizou ou autorizou as operações impugnadas ou de que

ela teria fragilizado a segurança bancária, mediante fornecimento de dados a terceiros, era mesmo o caso de se reconhecer a nulidade dos empréstimos realizados, inexigibilidade dos valores deles decorrentes, com a exclusão definitiva do nome do autor dos órgãos de proteção ao crédito.

Assim, o réu não produziu prova que permitisse o reconhecimento de que a parte autora firmou as transações que geraram a negativação de seu nome, ônus que lhe competia.

II. Da responsabilidade do banco recorrente

Conforme narrado na petição inicial, o autor somente tomou conhecimento das contratações, quando da cobrança das parcelas em atraso.

Tal circunstância indica que as transações foram realizadas diretamente por terceiros fraudadores, mediante o uso de artifício eletrônico fraudulento, e não diretamente pela parte autora, eis que em nenhum momento ela admitiu o fornecimento de senha ou token.

Aliás, nada há nos autos a indicar que ele forneceu senha, *token* ou qualquer dado que permitisse acesso direto ao sistema do requerido, o que foi por ele negado desde a lavratura da ocorrência policial e na inicial.

É, pois, evidente que as operações foram realizadas pelos fraudadores, que se aproveitaram de vulnerabilidades da segurança digital, sem que o autor tenha autorizado o acesso ou fornecido dados ou chaves de acesso que fragilizassem o sistema de segurança do réu, ao qual competia impedir ou obstar que a fraude se consumasse.

A fraude foi perpetrada a partir do site ou plataforma do requerido, por acesso remoto visando realizar as operações. Esta situação está em consonância com a alegação da parte autora de que somente percebeu os lançamentos indevidos após receber notificações de cobrança.

Fraudes como a tratada nos autos são, infelizmente, corriqueiras, tratando-se de eventos próprios do risco da atividade desenvolvida pelas



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

instituições financeiras e de meios de pagamento, às quais compete criar mecanismos para impedir sua ocorrência e, assim, se a fraude se consumou é porque houve falha de segurança na prestação dos serviços, o que justifica a responsabilização da parte requerida pelos danos causados e o reconhecimento da invalidade das operações e inexigibilidade dos valores delas decorrentes.

O Código de Defesa do Consumidor impõe aos fornecedores de serviços o dever de zelar pela incolumidade dos consumidores, o que não se observou no caso em análise e, assim, a alegação de culpa exclusiva da vítima, ou mesmo de terceiro, não se sustenta.

A existência de fraude, para a qual concorreu a falha nos serviços da instituição financeira caracteriza a ocorrência de fortuito interno, pelo qual a instituição financeira responde objetivamente.

Do exposto, demonstrada a falha nos serviços prestados, recai sobre a parte ré responsabilidade pelo ressarcimento dos danos ocorridos, não havendo que se falar em culpa da parte autora ou de terceiros.

Por essas razões, era mesmo de rigor a declaração de inexistência das transações impugnadas e exclusão do nome do autor, dos cadastros de inadimplentes, como bem decidido pelo Juízo de Origem.

Conforme entendimento pacificado pelo STJ, em julgamento do Recurso Especial 1.199.782/PR, de relatoria do Ministro Luís Felipe Salomão, afetado à Segunda Seção do Superior Tribunal de Justiça, com base no art. 543-C do Código de Processo Civil, acrescido pela Lei nº 11.672/2008 e Resolução/CNJ 08/2008 (Lei de Recursos Repetitivos), eventos da natureza do tratado nos presentes autos caracterizam-se como falha na prestação de serviços da instituição financeira, de modo que a fraude praticada por terceiro representa fortuito interno, derivado do risco sua atividade comercial do estabelecimento bancário.

Confira-se:

*“RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE
CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. 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 interno. 2. Recurso especial provido.” (STJ. REsp nº 1.199.782/PR. 2ª Seção. Min. Rel. Luis Felipe Salomão. J. 24.08.2011).

Sobre o tema, foi publicada a Súmula nº 479 do STJ de seguinte redação:

“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 mesmo sentido, precedentes desta Corte:

“Apelação cível. Ação declaratória de inexistência de débito c/c pedido de tutela antecipada, repetição do indébito e condenação por danos morais. Sentença de parcial procedência. Inconformismo da ré. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Súmula 297 do C. STJ. Golpe praticado por estelionatários, com utilização de link legítimo da instituição financeira, enviado por aplicativo WhatsApp. Falha na prestação dos serviços. Configurada. Posterior pagamento de boleto falso encaminhado pela mesma pessoa. Entendimento do enunciado 12 deste Tribunal. Fraude que poderia ter sido evitada se o sistema da ré tivesse funcionado a contento e identificado a intervenção de terceiros. Inexistência da contratação reconhecida. Devolução dos valores descontados do benefício previdenciário que era mesmo de rigor. Compensação com o valor do “bônus” existente na conta-corrente da autora que deve ocorrer em fase posterior. Sentença minimamente reformada. Recurso minimamente provido.” (TJSP, Apelação Cível 1004553-70.2022.8.26.0368, Rel. Des. Hélio Nogueira, 22ª Câmara de Direito Privado, julgado em 01/09/2023, DJe de 01/09/2023)

“APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de indenização por danos morais e materiais. Sentença de procedência. Inconformismo do requerido. 1. Golpe praticado por terceiros fraudadores que obtiveram dados sigilosos da autora para a realização de transferência via PIX e de compras com cartão virtual. Acesso não autorizado a dados pessoais da correntista pelos estelionatários. Transações que fogem ao padrão de gastos da parte autora sem o bloqueio das operações pelo banco. Responsabilidade objetiva da instituição

financeira. Devida a condenação do réu à restituição dos valores transferidos. 2. Danos morais configurados. Prejuízos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (Súmula 479 do STJ). A falha de segurança do requerido obrigou a requerente à instauração da lide judicial e à comunicação do fato à autoridade policial. Indenização fixada em R\$ 3.000,00 no primeiro grau que se mostra adequada para o caso concreto. Ausente pedido de majoração. Sentença mantida. Recurso desprovido.” (TJSP, Apelação Cível 1017253-30.2023.8.26.0114, Rel. Des. Regis Rodrigues Bonvicino, 23ª Câmara de Direito Privado, julgado em 26/07/2024, DJe de 26/07/2024)

Por conseguinte, tendo dado causa à contratação indevida em nome da parte autora, o que, ainda ensejou a negatização de seu nome junto aos órgãos de proteção ao crédito, evidente a configuração de danos morais indenizáveis.

III - Dano Moral

Como adiantado, além de ter sido o requerente surpreendido com a efetivação de empréstimos sem o seu conhecimento, foi seu nome indevidamente inscrito em cadastro de maus pagadores, o que ensejou a redução de sua credibilidade.

A indevida inclusão do nome da parte autora em cadastro de inadimplentes macula a honra do consumidor e é fato necessário e suficiente para gerar dano moral indenizável. Essa situação configura um dano moral *in re ipsa*, ou seja, um dano presumido decorrente diretamente da inscrição indevida, conforme estabelecido pela doutrina e consolidado na jurisprudência.

O quanto fixado na r. sentença de primeiro grau – R\$ 10.000,00 – se revela dotado de razoabilidade e suficiente, portanto, para reparar o gravame e para reprimir novas ocorrências, a qual tem sido adotada por esta Turma julgadora em casos similares.

Assim já julgou o Eg. Tribunal de São Paulo:

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DO DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. BANCO RÉU NÃO COMPROVOU A ORIGEM DO DÉBITO - ARTIGO 373, II, DO CPC. NEGATIVAÇÃO



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

INDEVIDA EM ÓRGÃO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. DANO MORAL. CARACTERIZAÇÃO "IN RE IPSA". "QUANTUM" INDENIZATÓRIO MAJORADO PARA R\$ 10.000,00. QUANTIA QUE ATENDE AOS CRITÉRIOS DE PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE. RECURSO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO E DO RÉU NÃO PROVIDO.

(TJ-SP - Apelação Cível: 1001345-52.2023.8.26.0430 Paulo de Faria, Relator: Júlio César Franco, Data de Julgamento: 14/05/2024, 22ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 14/05/2024)

No mais, analisando os autos (fls. 395/400), é possível aferir que o autor não possuía apontamentos ao tempo da restrição indevida, afastando-se, portanto, a aplicação da Súmula 385 do STJ.

E visando evitar oposição de embargos declaratórios para tal finalidade, considera-se prequestionada toda matéria constitucional e infraconstitucional, observado posicionamento do C. STJ segundo o qual prescindível a citação de dispositivos legais que o fundamentam: Já é pacífico nesta e. Corte que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão tenha sido decidida (EDcl no RMS 18205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, T5, j. 18.04.2006).

Posto isso, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso do réu.

Tendo em conta o disposto no art. 85, §11º, do Código de Processo Civil, os honorários sucumbenciais recursais devidos ao patrono da parte autora ficam majorados para 18% sobre o valor atualizado da condenação.

PAULO GUILHERME AMARAL TOLEDO

Relator