



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Registro: 2026.0000132911**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002046-47.2024.8.26.0084, da Comarca de Campinas, em que é apelante MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA, é apelado ERNESTO CARVALHO GUIMARÃES.

**ACORDAM**, em 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(a), que integra este acórdão.

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

São Paulo, Data do Julgamento por Extenso Não informado.

**RICARDO HOFFMANN**

**Relator**

**Assinatura Eletrônica**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Apelação Cível nº 1002046-47.2024.8.26.0084

Apelante: Mercado Pago Instituicao de Pagamento Ltda

Apelado: Ernesto Carvalho Guimarães

Comarca: Campinas

Juiz(a): Fernanda Oliveira Silva

Voto nº 13544

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FRAUDE BANCÁRIA. TRANSAÇÕES DESTOANTES DO PERFIL DO CONSUMIDOR. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. INEXIGIBILIDADE DO DÉBITO. RESTITUIÇÃO DE VALORES. RECURSO DESPROVIDO.

**I. CASO EM EXAME**

Apelação interposta por instituição financeira contra sentença que julgou parcialmente procedente ação de inexigibilidade de débito cumulada com restituição de valores, condenando o réu à devolução de quantia subtraída mediante saques realizados durante a madrugada, reconhecendo falha na prestação do serviço e determinando a restituição do montante debitado, com correção monetária e juros, além da sucumbência recíproca.

**II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO**

A questão em discussão consiste em estabelecer se há falha na prestação do serviço bancário apta a ensejar a inexigibilidade do débito e a responsabilização objetiva da fornecedora pelos prejuízos decorrentes de fraude praticada por terceiros.

**III. RAZÕES DE DECIDIR**

Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor às relações mantidas entre instituições financeiras e seus clientes, caracterizando-se relação de consumo e atraindo a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços.

A responsabilidade do Banco decorre do risco da atividade, configurando fortuito interno a fraude praticada por terceiros no âmbito de operações bancárias.

Evidencia-se falha no sistema de segurança da instituição



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

financeira ao permitir a realização de transações manifestamente destoantes do perfil de consumo do cliente, sem a devida verificação de autenticidade.

Não se comprova culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro capaz de elidir a responsabilidade objetiva da fornecedora, nos termos do art. 14, §3º, do CDC.

É dever da instituição financeira manter mecanismos eficazes de monitoramento e prevenção de fraudes, assumindo os riscos inerentes à atividade bancária.

Mantém-se a condenação à restituição dos valores indevidamente debitados, por se mostrar inexigível o débito oriundo de transações fraudulentas.

**IV. DISPOSITIVO E TESE**

Recurso desprovido.

Tese de julgamento:

As instituições financeiras respondem objetivamente pelos prejuízos decorrentes de fraudes bancárias praticadas por terceiros quando evidenciada falha na prestação do serviço.

Configura fortuito interno a fraude realizada mediante operações bancárias destoantes do perfil do consumidor, não afastando a responsabilidade do fornecedor.

É inexigível o débito originado de transações fraudulentas autorizadas em razão de falha nos mecanismos de segurança do Banco.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 2º, parágrafo único, 3º, 14 e 14, §1º e §3º; CPC, arts. 487, I, 85, §§2º e 11, 489, §1º, IV, e 1.025.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula nº 297; STJ, Súmula nº 479; STJ, REsp 1.197.929/PR, Rel. Min. Luís Felipe Salomão, Segunda Seção, j. sob o rito dos repetitivos; STJ, REsp 1.199.782/PR, Rel. Min. Luís Felipe Salomão; TJSP, Apelação Cível nº 1087128-32.2023.8.26.0100, Rel. Des. Rosana Santiso, j. 23.06.2025; TJSP, Apelação Cível 1015453-36.2022.8.26.0361, Rel. Léa Duarte, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2), j. 24/07/2024.

Vistos.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo réu em face da r. sentença, cujo relatório adoto, com dispositivo assim redigido: *“Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a pretensão do autor, para, com resolução de mérito, nos termos do artigo 487, I, do CPC, condenar a parte ré a restituir a parte autora a quantia de R\$ 7.300,00, corrigidos monetariamente pelos índices do IPCA desde a data dos saques até a citação, a partir de então deverão incidir os índices SELIC (em observância à decisão da Quarta Turma do Superior Tribunal de Justiça no AREsp n.º 2.059.743/RJ). Sucumbentes, as partes devem ratear as custas e despesas processuais em partes iguais. Nos termos dos artigos 85, parágrafos 2º do CPC, condeno a parte autora e a parte ré ao pagamento de honorários advocatícios ao patrono da parte adversa que em 15% do valor da condenação.”*

Sustenta o recorrente, em síntese, a inexistência de falha na prestação de serviços e que a operação foi realizada mediante a utilização do cartão. Alega culpa do autor e que as transações são regulares.

Vieram contrarrazões recursais, pelo desprovimento do recurso.

**É o relatório, fundamento e voto.**

O recurso é de ser improvido.

De início, são controvertidas as questões alusivas à exigibilidade do débito.

A instituição financeira é sociedade destinada à prestação de serviços e as relações que mantém com clientes e terceiros regem-se pelo Código de Defesa do Consumidor (STJ, Súmula n. 297; cfr. AgRg. no REsp. n. 493.984-RS, STJ, 3a T., Rel. Min. Antônio de Pádua Ribeiro, j. 3.3.05, in DJU de 18.4.05, p. 305; v. tb. Apel. n. 7.051.889-5, Jacareí, TJSP, 22a Câmara. Dir. Priv., j. 11.4.06; Apel. n. 952.193-1, Mogi Mirim, TJSP, 22a Câmara. Dir. Priv., j. 22.11.05).

A relação estabelecida entre as partes, pois, é de consumo. Como é cediço, consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

produto ou serviço como destinatário final.

Além do conceito previsto no artigo 2º, da Lei 8.078/90, ou seja, do consumidor típico, o Código de Defesa do Consumidor prevê a figura do consumidor por equiparação (artigos 2º, parágrafo único, 17 e 29), quando terceira pessoa é exposta à prática comercial de ser alvo de cobrança de dívidas pela ré (artigos 29 c/c 42 e seguintes, CDC).

Por sua vez, a recorrente caracteriza-se por ser fornecedora, como descrito no artigo 3º, do CDC, uma vez que desenvolve atividades de prestação de serviços, entre outros.

A responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva, ou seja, decorre do mero defeito do serviço, independentemente de culpa (CDC, art. 14; cfr. Arruda Alvim, e outros, Código de Defesa do Consumidor comentado, 2a ed., RT, pp. 136/137; Luiz Antônio Rizzatto Nunes, Comentários ao Código de Defesa do Consumidor, Saraiva, 2000, pp. 150 e 184; v. tb. REsp. n. 784.602-RS, STJ, 4a T., Rei. Min. Jorge Scartezzini, j. 12.12.05, in DJU de T.2.06, p. 572).

Essa responsabilidade somente será elidida se "o fornecedor de serviços comprovar que o defeito inexistiu ou que, apesar de existir, a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiros (CDC, art. 14, § 3º)" (REsp. n. 601.805- SP, STJ, 4a T., Rei. Min. Jorge Scartezzini, j. 20.10.05, in DJU de 14.11.05, p. 328).

Pois bem, no caso em exame está evidente que a parte recorrida foi vítima de golpe e, ainda, indubitável que houve falha no sistema de segurança bancário, que permitiu que transações visivelmente destoantes do perfil de compra do recorrido fossem realizadas pelos fraudadores.

Nesse caso, não se acatou o Banco em verificar a autenticidade das transações realizadas nas contas do recorrido, o que era seu dever.

Nessa linha, ainda que não comprovada qualquer participação do Banco na fraude, é certo que não restou caracterizada a culpa exclusiva da vítima ou do terceiro, nem foi afastada a responsabilidade objetiva do recorrente, uma vez que



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

a transação resultou de falha de segurança e consequente falha de prestação de serviços.

Assim, cabia ao recorrente comprovar, efetivamente, que a fraude não decorreu da falta de segurança nos serviços ofertados ao cliente, o que não ocorreu.

Evidente que ao Banco cabe o dever de vigilância quanto à segurança das operações realizadas via cartão pelos seus clientes, inclusive saques de valores, já que deste método se utiliza costumeiramente e, com a mesma frequência, são constantes as fraudes por esses meios verificadas.

Não demonstra o recorrente que disponha de sistema de segurança eficaz para coibir golpes deste jaez, de modo que o Banco assume o risco da atividade desempenhada.

Trago à colação o entendimento consolidado pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça nos Recursos Especiais 1.197.929/PR e 1.199.782/PR, de relatoria do eminente Ministro Luís Felipe Salomão, julgados pela sistemática dos chamados “recursos repetitivos” (nos termos do artigo 543-C do Código de Processo Civil de 1973), cuja tese assim preconiza:

“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”.

Na mesma linha prescreve a Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Ressalta-se que é responsabilidade da instituição financeira impedir operações bancárias fraudulentas via cartão, por meio de constante monitoramento, adotando mecanismos de proteção, já que é alvo constante deste tipo de



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

fraude, não podendo alegar desconhecimento ou isentar-se de responsabilidade em face de golpes deste jaez.

No caso concreto, os extratos acostados pelo autor demonstram que os saques realizados no valor total de R\$ 7.300,00, durante a madrugada do dia 10/03/2024, a saber 03h:08min, 03h:08min e 03h:09min, destoam completamente do seu próprio perfil de compras.

Neste sentido é o entendimento desta Turma, em casos análogos:

*“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÕES CÍVEIS. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITOS CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. PARCIAL PROCEDÊNCIA. GOLPE DA TROCA DOS CARTÕES. FALHA DE SEGURANÇA. TRANSAÇÕES SUCESSIVAS E DESTOANTES DO PERFIL DA CORRENTISTA. FORTUITO INTERNO. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. INEXIGIBILIDADE DAS COMPRAS FRAUDULENTAS. INDENIZAÇÃO DO VALOR DA COMPRA REALIZADA NO MODO DÉBITO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. LESÃO EXTRAPATRIMONIAL CAUSADA PELO CRIME PROPRIAMENTE DITO E NÃO PELA FALHA DO SERVIÇO. DESCUMPRIMENTO DA TUTELA PROVISÓRIA. MULTA DEVIDA. RECURSO DO RÉU DESPROVIDO. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO. I. Caso em exame 1. Apelações interpostas pelas partes contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados, declarando a inexigibilidade das compras impugnadas e condenando a instituição financeira a indenizar à correntista o valor debitado em sua conta; rejeitada a pretensão indenizatória por dano moral e não apreciado o pedido para aplicação de multa pelo atraso no cumprimento da liminar. II. Questão em discussão 2. Discute-se: (i) a ocorrência de falha de segurança e a responsabilidade da instituição financeira pelas transações fraudulentas; (ii) a inexigibilidade das compras impugnadas e a indenização do valor debitado; (iii) a existência de dano moral; e (iv) a imposição da multa coercitiva. III. Razões de decidir 3. Autora que foi vítima do "golpe da troca dos cartões", em razão do qual*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*foram realizadas, pelos estelionatários, diversas compras com o seu cartão de débito/crédito, de valores elevados e em curto período. Banco réu que autorizou operações sucessivas, em breve intervalo, de valores consideráveis, incompatíveis com o perfil da correntista. Falha de segurança evidenciada. Fortuito interno. Ausência de culpa exclusiva da autora. Responsabilidade da instituição financeira, nos termos do art. 14 do CDC e conforme entendimento cristalizado na Súmula n. 479 do C. STJ. 4. Declaração de inexigibilidade das compras fraudulentas, com a consequente condenação do réu à indenização dos valores debitados na conta da autora, que devem ser mantidas. 5. Danos morais não configurados. A falha no serviço, embora materialmente indenizável, não configurou violação aos direitos da personalidade da autora que justifique indenização por danos morais. A lesão extrapatrimonial sofrida foi causada pelo crime propriamente dito, e não pela falha dos serviços bancários, especialmente considerando que, na hipótese, embora inexista culpa exclusiva da autora, restou evidenciada a sua falta de cautela. 6. Atraso no cumprimento da liminar. Ausência de justificativa plausível. Astreintes devidas, no valor previsto em primeiro grau, que não se afigura excessivo. IV. Dispositivo 7. Recurso do réu desprovido; recurso da autora parcialmente provido para condenar o requerido ao pagamento de multa pelo descumprimento da liminar, equivalente a R\$ 3.000,00. (TJSP; Apelação Cível 1087128-32.2023.8.26.0100; Relator (a): Rosana Santiso; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma IV (Direito Privado 2); Foro Central Cível - 17ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/06/2025; Data de Registro: 23/06/2025)”;*

*“APELAÇÃO. DIREITO CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. BANCO. SEQUESTRO RELÂMPAGO. TRANSAÇÕES REALIZADAS PELOS CRIMINOSOS. FALHA DE SEGURANÇA BANCÁRIA. INDENIZAÇÕES POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. 1. Autor vítima de extorsão mediante sequestro. Três criminosos, mediante grave ameaça exercida com emprego de arma de fogo, realizaram transações bancárias utilizando o aparelho telefônico do autor, transferindo de suas contas bancárias todo saldo positivo, incluindo limite de conta. 2. Falha na prestação dos serviços por parte da instituição financeira, uma vez que as operações financeiras contestadas destoaram do perfil*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*do requerente. Neste cenário de transações expressivas e consecutivas, era de se esperar que as operações fossem bloqueadas. 3. Inoperância no tratamento das informações e da segurança nas operações de seus clientes, intrínsecos à sua cadeia de serviço, afastando a hipótese de fato de terceiro (art. 14, §3º, II, do CDC), restando delineado o denominado fortuito interno ínsito à sua atividade de risco. 4. Logo, é dever do banco réu restabelecer a situação da conta do autor ao estado anterior à ocorrência fraudulenta narrada na petição inicial, reconhecendo-se a inexigibilidade do referido débito e estorno dos valores respectivos. 5. No tocante ao dano moral, inegável a sua ocorrência, diante do constrangimento a que se submeteu o autor. As transações não consentidas em valores de razoável monta, que privaram o autor apelante de quantia considerável à sua subsistência, aliada ao descaso da instituição bancária diante dos infortúnios vivenciados pelo consumidor, não podem ser tidos como meros aborrecimentos. Além disso, houve negatização do nome do autor. Indenização fixada em R\$ 5.000,00. 6. Sentença mantida. Recurso a que se nega provimento. (TJSP; Apelação Cível 1015453-36.2022.8.26.0361; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Mogi das Cruzes - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/07/2024; Data de Registro: 24/07/2024)”.*

Patente, pois, que houve falha de serviço do recorrente, o que concorreu para o desfecho de que trata a demanda, nos termos do artigo 14, §1º, do CDC.

Por esta razão, inexigível o débito em comento, a manutenção da condenação do Banco recorrente à restituição dos valores envolvidos nas transações fraudulentas é medida que se impõe.

Por fim, é preciso ressaltar, ainda, nos termos do Enunciado nº 10 da ENFAM, que “A fundamentação sucinta não se confunde com a ausência de fundamentação e não acarreta a nulidade da decisão se forem enfrentadas todas as questões cuja resolução, em tese, influencie a decisão da causa”.

O Enunciado nº 12 do ENFAM também é assente no sentido de que “Não ofende a norma extraível do inciso IV do § 1º do art. 489 do CPC/2015 a decisão que deixar de apreciar questões cujo exame tenha ficado prejudicado em razão da



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

análise anterior de questão subordinante", assim como o Enunciado nº. 13: "O art. 489, § 1º, IV, do CPC/2015 não obriga o juiz a enfrentar os fundamentos jurídicos invocados pela parte, quando já tenham sido enfrentados na formação dos precedentes obrigatórios".

Em suma, o caso é de improvimento do recurso.

Em consequência, majoro os honorários sucumbenciais para 20% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §11 do Código de Processo Civil, para o recorrente Mercado Pago.

Por fim, para viabilizar eventual acesso às vias recursais superiores, considera-se prequestionada toda a matéria suscitada, ainda que não citada, observando-se que i) é pacífico que, em se tratando de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida; ii) que o art. 1.025, do Código de Processo Civil estabelece que: "Consideram se incluídos no acórdão os elementos que o embargante suscitou, para fins de pré-questionamento, ainda que os embargos de declaração sejam inadmitidos ou rejeitados" e iii) o entendimento do STJ no sentido de que "não há falar em negativa de prestação jurisdicional ante a análise das questões necessárias à solução da controvérsia, não configurando negativa de prestação jurisdicional a ausência de prequestionamento numérico." (AgInt nos EDcl no REsp 1787184/MG, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 23/08/2021, DJe 26/08/2021).

Diante do exposto, voto por negar provimento ao recurso.

RICARDO HOFFMANN

Relator