



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000146733**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002971-14.2024.8.26.0417, da Comarca de Paraguaçu Paulista, em que é apelante/apelado MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA, é apelada/apelante MARIA NEUSA DE OLIVEIRA GEROLAMO (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento à apelação e deram parcial provimento ao recurso adesivo. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente), CLÁUDIA GRIECO TABOSA PESSOA E JAIRO BRAZIL.

São Paulo, 27 de fevereiro de 2026.

**RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**19ª Câmara de Direito Privado**

**Apelação e recurso adesivo nº: 1002971-14.2024.8.26.0417 (processo digital)**

**Comarca: PARAGUAÇU PAULISTA – 3ª Vara**

**Apelante/Recorrido: MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA.**

**Apelada/Recorrente: MARIA NEUSA DE OLIVEIRA GEROLAMO**

**MM. Juíza de primeiro grau: Bárbara de Matos Marangoni Mendes**

**Voto nº 52.497**

**Apelação e recurso adesivo – Serviços bancários – Ação indenizatória – Autora ilaqueada por terceiro que se passou por seu filho, realizou pagamento de três boletos bancários, sendo vítima do chamado Golpe do “Whatsapp” – Sentença de acolhimento parcial dos pedidos – Irresignação do réu improcedente, parcialmente procedente a da autora. 1. Instituição financeira ré da qual era exigível, nas circunstâncias, a demonstração da regular abertura da conta, nos termos da Resolução BACEN nº 4.753/19. Prova não produzida. Existência da conta que representou importante ingrediente para a verificação da fraude. Falha no serviço da instituição financeira ré evidenciada, a ensejar a respectiva responsabilidade civil. Aplicação da teoria do risco da atividade, expressa no art. 14 do CDC. Hipótese se enquadrando no enunciado da Súmula 479 do STJ. Precedentes desde Tribunal e do STJ. Acertada a sentença, assim, ao ter condenado a ré a restituir à autora o valor utilizado para pagamento dos boletos. 2. Dano moral também caracterizado, haja vista o longo e penoso caminho percorrido pela autora para solucionar a questão.**

**Consideração, ainda, de que a fraude somente se concretizou devido à falta de cautela na abertura da conta em nome de falsário. Indenização que se arbitra na importância de R\$ 3.000,00, consideradas as peculiaridades do caso. 4. Sentença parcialmente reformada, para também condenar o réu ao pagamento de indenização por dano moral. Verbas da sucumbência atribuídas à responsabilidade exclusiva do réu (Súmula 326 do STJ).**

**Negaram provimento à apelação e deram parcial provimento ao recurso adesivo.**

1. Trata-se de ação declaratória c.c. indenizatória proposta por MARIA NEUSA DE OLIVEIRA GEROLAMO em face de MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA.

Diz a autora, em síntese, que, no dia 5.2.24, por volta das 10h31, recebeu mensagem de um terceiro no “WhatsApp” que a fez acreditar que se tratava de seu filho “Samuel”. Desse modo ludibriada, a autora realizou pagamento de três boletos bancários, nos valores de R\$ 2.550,00, R\$ 2.660,00 e R\$ 1.800,00, tendo por beneficiário o banco réu. Afirma que houve falha no sistema antifraude do réu, ao ter permitido a abertura de conta por terceiro



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fraudador, com a finalidade de aplicar golpes. Daí a demanda, objetivando a condenação do réu a restituição do valor global de R\$ 7.010,00, e ao pagamento de R\$ 10.000,00, à guisa de indenização por danos morais.

A r. sentença julgou parcialmente procedente a ação, para condenar o réu a restituir à autora o valor de R\$ 7.010,00. Proclamou sucumbência recíproca, responsabilizando cada parte por metade das despesas processuais, arbitrada a honorária em R\$ 15% sobre o valor da causa, a ser repartida na proporção de 50% para o advogado de cada polo (fls. 195/199).

Recorrem ambas as partes.

Como fundamentos do pedido de reforma da sentença, argumenta o réu o que segue, em síntese: (a) a principal função do apelante é processar os pagamentos de acordo com as instruções fornecidas pelas partes, garantindo uma transação segura e eficiente, quando efetivamente aplicadas as cautelas básicas de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

segurança por ambas as partes; (b) não há prova de que houve participação do apelante nos fatos narrados; (c) houve culpa exclusiva de terceiros e da autora; e (d) caso mantida a sentença, pede para que as custas e honorários sucumbenciais “sejam proporcionais ao que determina a lei” (fls. 215/223).

De seu turno, mediante recurso adesivo, pretende a autora a reforma parcial da sentença, para que também seja acolhido o pedido de indenização por danos morais (fls. 232/239).

2. Recursos tempestivos (fls. 214/215 e 231/232), preparado o do réu (fls. 224/225), e respondidos (fls. 232/239 e 243/249).

Não há preparo do recurso da autora, por ser ela beneficiária da gratuidade da justiça (fl. 56).

É o relatório do essencial, adotado o da r. sentença quanto ao mais.



3. Não há controvérsia em torno dos fatos descritos na petição inicial, seja no que se refere ao ludíbrio de que foi vítima a autora, seja no que concerne à forma da fraude.

Depreende-se dos autos que a autora, enganada por estelionatário, realizou o pagamento de três boletos que apontavam como beneficiária a instituição financeira ré “MercadoPago. Com Representações Ltda.” Alega, portanto, falha na prestação de serviços do banco ao ter possibilitado a abertura de conta sem adotar as devidas cautelas.

Não obstante, o réu nada apresentou para, contrastando o alegado na petição inicial, comprovar a regularidade da abertura da conta para a qual efetivamente foi transferido o dinheiro – ônus que lhe tocava, quer por aplicação da regra do art. 6º, VIII, do CDC, quer pelo emprego do mecanismo previsto no art. 373, § 1º, segunda parte, do CPC.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

E nas razões recursais, o réu nem mesmo impugna o trecho da sentença que reconheceu a ausência de cautela na abertura da conta, limitando-se a alegar que atua como mero processador de pagamentos e recebimentos e que houve culpa exclusiva da vítima ou de terceiros.

No entanto, insisto, o banco réu não apresentou nenhum documento para comprovar a regularidade na abertura da aludida conta.

Donde se concluir pela existência de falha na prestação dos serviços por parte da instituição financeira ré, com nítida relação causal para com a consumação da fraude praticada pelo terceiro em desfavor da autora.

4. Cabe ter em mente, com efeito, que inúmeros têm sido os estelionatos da espécie do que vitimou a autora e que, invariavelmente, os pagamentos ou os pretensos pagamentos feitos pelas vítimas são realizados mediante transferência de valores a



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

contas bancárias abertas por falsários, usurpando a identidade de terceiros.

Sem esse ingrediente, dificilmente tais golpes teriam o número e o êxito que apresentam, já que a circunstância de se estar transferindo valores para uma conta bancária não deixa de interferir favoravelmente na captação da confiança da vítima.

E é sabido que os bancos em geral, sobretudo os chamados bancos digitais, ávidos pelo lucro, costumam não adotar as esperadas cautelas na verificação da identidade daqueles que lhes solicitam a abertura de contas.

Haveria a instituição financeira ré, ora apelante, de ter demonstrado a observância, no ato da abertura da conta, do disposto nos arts. 1º e 2º da Resolução 4.753/19 BACEN, assim redigidos:

“Art. 1º Esta Resolução estabelece os requisitos a serem observados pelas instituições financeiras na abertura, na manutenção e no encerramento



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de conta de depósitos.

Art. 2º As instituições referidas no art. 1º, para fins da abertura de conta de depósitos, devem adotar procedimentos e controles que permitam verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta e, quando for o caso, de seus representantes, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, inclusive mediante confrontação dessas informações com as disponíveis em bancos de dados de caráter público ou privado.”

Em face desse contexto e à luz do disposto no art. 14 do CDC, a estabelecer a responsabilidade objetiva do fornecedor “pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços” – e a considerar defeituoso o serviço “quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar” (§1º), tendo em conta, entre outros fatores, “o modo de seu fornecimento” (inciso I) –, é imperioso o reconhecimento de ilícito por parte do banco, a ensejar a respectiva responsabilidade civil.

A hipótese, aliás, se encaixa com perfeição no



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

enunciado da Súmula 479 do STJ, a seguir reproduzido: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Esse entendimento é prestigiado por parcela significativa da jurisprudência deste Egrégio Tribunal de Justiça, como se vê dos precedentes assim ementados, entre outros:

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO PROVIDA. CONSUMIDOR. FRAUDE. FALHA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. ABERTURA DE CONTAS CORRENTES SEM CAUTELA E COM VIOLAÇÃO ÀS NORMAS DO BACEN. NEXO CAUSAL RECONHECIDO. RESSARCIMENTO DEVIDO. Ação de indenização. Sentença de improcedência. Recurso da autora. Primeiro, reconhece-se a responsabilidade da instituição financeira ré. Fato do serviço. Golpe do Whatsapp com remessa de diversos PIX. Serviço bancário

defeituoso e que serviu denexo causal para sucesso da fraude com consumação do prejuízo. Instituição financeira que permitiu a abertura de diversas contas por terceiros estelionatários sem as devidas cautelas. Defesa da instituição financeira ré que não trouxe para os autos um documento sequer para abertura das contas correntes, demonstrando-se total falta de cautela. Violação dos artigos 2º e 4º da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN. Além disso, as transferências foram efetivadas via PIX trouxeram para as instituições financeiras obrigações ainda maiores e mais relevantes, no campo da segurança. Esse mecanismo imediato de transferência de fundos exigiu dos bancos sujeição aos riscos das operações, inclusive no campo das fraudes originadas em seus mecanismos internos. Incidência do artigo 14 do CDC com aplicação da súmula nº 479 do STJ. E segundo, acolhe-se a pretensão de ressarcimento do dano material. Diante da falha e responsabilidade da instituição financeira ré no evento danoso, deverá a parte arcar com as perdas experimentadas pela autora no importe de R\$

13.678,99. Ação julgada procedente em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO.” (TJSP, Ap. 1005166-69.2024.8.26.0320, 12ª Câm. de Dir. Priv., Rel. Des. ALEXANDRE DAVID MALFATTI, j. 3.10.24 – são meus os destaques).

“APELAÇÃO – Bancário – Pretensão de ressarcimento, por parte da instituição financeira, dos valores pagos pelo consumidor vítima de fraude. GOLPE – Transferência realizada via boleto após negociação com falsário via aplicativo de mensagens – **Demonstrada ausência de cautela na abertura da conta em nome da terceira beneficiária – Instituição bancária que sequer acostou aos autos algum documento que teria exigido no momento da abertura da conta da beneficiária autora da fraude – Inobservância das disposições contidas Resolução nº 4.753/19, do BACEN** – Banco que deve zelar pela veracidade das informações colhidas e autenticidade da documentação apresentada pelo cliente –

Desídia do banco que impõe o reconhecimento de culpa em razão da falha na prestação dos serviços, decisiva para a consumação da fraude – Responsabilidade objetiva – Incidência do que preceitua a Súmula nº 479, do C. STJ – Restituição da quantia transferida pelo autor que se impõe. DANOS MORAIS não configurados – Ausência de desdobramentos aptos a acarretar indenização extrapatrimonial RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJSP, Ap. 1003953-97.2023.8.26.0664, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – T. II (Dir. Priv. 2), Rel. Des. JOÃO BATTAUS NETO, j. 30.9.24 – g.n.).

“APELAÇÕES DOS CORRÉUS – PRETENSÃO REPARATÓRIA – Golpe do falso funcionário – Legitimidade passiva ad causam do corréu BS2 - Autor imputa falha nos serviços prestados pelo corréu junto ao qual mantém relação contratual – Alegação de litisconsórcio necessário - Incorrência - Terceiros beneficiários das transações estranhos à relação consumerista existente entre as partes – Criminosos, passando-se por

prepostos do corréu BS2, lhe enviaram link através do aplicativo Whatsapp para suposta atualização de itoken – Autor confessa ter acessado o link e seguido o procedimento indicado pelos fraudadores – Superveniência de transferências em proveito de terceiros – Manifesta falta de cautela do autor que elimina a responsabilidade objetiva do corréu BS2 – Incidência do art. 14, § 3.º, inciso II, CDC – Fortuito externo – Inaplicabilidade do que preceitua a súmula nº 479, do C. STJ – Corréu Itaú, contudo, deve ser responsabilizado por ausência de demonstração da regularidade na abertura das contas bancárias beneficiárias, que podem se converter em corredor de ativos provenientes de crimes – Resolução nº 4.753/19, do BACEN – Inobservância das disposições contidas no Regulamento PIX (Resolução nº I de 12/08/2020) – Desídia do corréu Itaú que importa em reconhecer a concorrência da falha na prestação dos serviços para o prejuízo material experimentado pelo autor – Responsabilidade objetiva dessa casa bancária



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(súmula 479, STJ) – Enunciado 14, da Seção de Direito Privado do TJSP – Restituição do montante subtraído do autor – Dano moral configurado – Quantum reparatório bem calibrado – APELAÇÃO DO CORRÉU ITAÚ DESPROVIDA – APELAÇÃO DO CORRÉU BS2 PROVIDA, a fim de afastar as obrigações que lhe foram impostas em Primeiro Grau.” (TJSP, Ap. 1042062-29.2023.8.26.0100, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – T. I (Dir. Priv. 2), Rel. Des. M. A. BARBOSA DE FREITAS, j. 26.9.24 – g.n.).

A mesma tese é adotada no precedente do Egrégio Superior Tribunal de Justiça desse modo sintetizado:

“RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS. BANCO DIGITAL. CONTA DIGITAL. REGULAÇÃO. BANCO CENTRAL. GOLPE. INTERNET. MEIO ELETRÔNICO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS. NÃO CONFIGURADA.

1. Ação indenizatória por danos materiais

ajuizada em 04/05/2021, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 17/05/2023 e concluso ao gabinete em 22/02/2024.

2. O propósito recursal é decidir se houve defeito na prestação de serviço do banco digital no qual foi efetuado um pagamento por vítima do "golpe do leilão falso", em razão da facilidade na criação de conta em meio eletrônico, que foi utilizada por estelionatários.

3. O presente processo possui a peculiaridade de tratar da relação entre a vítima do estelionato e o banco em que foi criada a conta usada pelos estelionatários, instituição financeira da qual a vítima não é correntista. Por essa razão, aqui não se aplica o entendimento de que o banco deve criar mecanismos que obstem transações bancárias com aparência de ilegalidade por destoarem do perfil de compra de seus correntistas.

4. A Resolução 4.753/19, do Banco Central, estabelece os requisitos a serem observados pelas instituições financeiras na abertura, manutenção e encerramento de conta de depósitos no meio digital. A Resolução não especifica as informações, procedimentos e os documentos

necessários para abertura de conta, deixando sob responsabilidade da instituição financeira definir o que julga necessário para identificar e qualificar o titular da conta.

5. As instituições financeiras têm a responsabilidade de verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, nos termos da Resolução 4.753/19, do Banco Central, além de deverem adequar seus procedimentos às disposições relativas à prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo.

6. Se a instituição financeira não demonstrar que cumpriu com as diligências que dela se esperava, contrariando as regulamentações dos órgãos competentes, resta configurada a falha no dever de segurança.

7. Destarte, independentemente de a instituição financeira atuar exclusivamente no meio digital, tendo ela comprovado que cumpriu com seu dever de verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, prevenindo a lavagem de dinheiro, não



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

se vislumbra defeito na prestação do serviço bancário que atraia a sua responsabilidade objetiva.

8. Recurso especial conhecido e desprovido, com majoração de honorários.” (REsp n. 2.124.423/SP, Rel. Min. NANCY ANDRIGHI, 3ª T., j. 20.8.24 – g.n.).

Acertada a r. sentença, pois, ao ter condenado a ré a restituir à autora o valor destinado ao pagamento dos boletos.

5. Além disso, não há dúvida de que o episódio dos autos trouxe à autora sofrimento íntimo considerável, digno de proteção jurídica, haja vista, principalmente, o longo e custoso caminho por ela percorrido para solucionar a questão.

Assim é que tenho por caracterizado o dano moral, uma vez que a fraude de que foi vítima a autora somente se concretizou em razão da ausência de cautela da ré ao ter aceitado a abertura de conta em nome de terceiros falsários.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em face desse cenário, é de ser reconhecido o dano moral e, diante dos critérios adotados por esta Turma Julgadora em casos análogos, arbitrar a indenização na quantia de R\$ 3.000,00.

Tal quantia experimentará correção monetária a partir da data da conclusão do julgamento deste recurso (Súmula 362 do STJ), segundo o índice a tanto instituído pela recente Lei 14.905/24 (IPCA). Também haverá acréscimo de juros de mora, contados da data das operações (Súmula 54 do STJ), observando a taxa estabelecida pelo art. 406, § 1º, do CC, com a redação oriunda daquele mesmo diploma legal (Selic – IPCA), inclusive para o período anterior (Tema Repetitivo 1.368/STJ).

6. Em suma: a r. sentença será parcialmente reformada, para acolher parcialmente o pedido de indenização por dano moral.

Arcará o réu com a integralidade das despesas do processo e com honorários em benefício do advogado da autora,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

estes arbitrados em 20% sobre o valor da condenação, nisso já considerada a majoração recursal, em razão do improvimento do recurso do réu, nos termos do art. 85, § 11, do CPC.

Anoto, ainda a respeito, que o não acolhimento integral do pedido de indenização por danos morais não implica sucumbência recíproca, ao menos para efeito de fixação de verbas da sucumbência (Súmula 326 do STJ).

Meu voto, portanto, **nega provimento** à apelação e **dá parcial provimento** ao recurso adesivo.

Des. RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI  
Relator