



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001292185

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003241-05.2024.8.26.0428, da Comarca de Paulínia, em que é apelante MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA, é apelado CARLOS MANOEL SOUSA NOGUEIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (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 ERICKSON GAVAZZA MARQUES (Presidente sem voto), MARCIO BONETTI E MÁRCIA TESSITORE.

São Paulo, 12 de dezembro de 2025.

JOÃO BATTAUS NETO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1003241-05.2024.8.26.0428

Apelante: Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda

Apelado: Carlos Manoel Sousa Nogueira

Ação: Bancário - Práticas Abusivas

Origem: Paulínia (2ª Vara)

Juíza de 1ª instância: Patrícia Ribeiro Bacciotti Parisi

Voto nº 5921

EMENTA: APELAÇÃO. BANCÁRIOS. SEQUESTRO RELÂMPAGO. TRANSAÇÕES INCOMPATÍVEIS COM O PERFIL DE GASTOS DO AUTOR. CONDENAÇÃO EM DANOS MATERIAIS MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO.

I – Caso em exame: Apelação interposta por instituição financeira contra sentença que julgou parcialmente procedente ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. restituição de valores. Autor vítima de sequestro relâmpago durante o qual foi coagido a contratar empréstimo de R\$ 1.000,00, imediatamente transferido via PIX a terceiro. Sentença que declarou inexigível o empréstimo e determinou a restituição das parcelas pagas.

II – Questão em discussão: Responsabilidade da instituição financeira por empréstimo contratado mediante coação durante sequestro relâmpago. Caracterização de falha na prestação de serviço versus alegação de culpa exclusiva de terceiro (art. 14, §3º, II, CDC). Existência ou não de fortuito externo apto a afastar a responsabilidade objetiva do fornecedor.

III – Razões de decidir: Sequestro relâmpago. Situação que atrairia a aplicação do art. 14, §3º, inc. II, CDC, em razão de se tratar de evento fuge ao

controle de segurança da instituição bancária. Responsabilidade do banco réu, contudo, que se verifica na hipótese em tela. Transações atípicas e fora do perfil do consumidor. Empréstimo bancário no valor de R\$ 1.000,00 seguido de transferência via PIX do valor total do crédito. Histórico de movimentações na conta do autor que não ultrapassavam R\$ 30,00. Movimentações em horário atípico (madrugada). Falha da instituição bancária na segurança e monitoramento das transações. Responsabilidade objetiva verificada. Inteligência da Súmula nº 479 do C. STJ. Honorários advocatícios corretamente fixados em percentual mínimo de 10% na sentença. Majoração para 15% em razão da sucumbência recursal (art. 85, §11, CPC).

IV – Dispositivo e tese: Recurso desprovido. Tese: Instituições financeiras respondem objetivamente por empréstimos contratados sob coação durante sequestro relâmpago quando o sistema antifraude falha em detectar transações incompatíveis com o perfil do cliente, caracterizando fortuito interno e falha na prestação de serviço, não configurando culpa exclusiva de terceiro.

Trata-se de apelação interposta por contra sentença de fls. 361/366 que julgou parcialmente procedente ação, declarando inexigível empréstimo de R\$ 1.000,00 e condenando a instituição financeira à restituição de R\$ 1.200,56, referente às parcelas efetivamente cobradas.

Busca a ré, a reforma do *decisum*

monocrático, sustentando em síntese: a) que investe em elevados padrões de segurança; b) que atua como mero processador de pagamentos; c) culpa exclusiva de terceiro, configurando fortuito externo; d) ausência de falha na prestação de serviço; f) requer concessão de efeito suspensivo.

Tempestiva e preparada, não foram apresentadas contrarrazões.

É a síntese do necessário.

Trata-se de ação pela qual o autor pleiteia a restituição das parcelas pagas e indenização por danos morais, decorrentes de empréstimo bancário realizado enquanto estava sequestrado, sustentando que cabia à instituição financeira acionar seus sistemas de segurança, diante de transações incompatíveis com seu perfil de gastos.

Sentenciado o feito, o MM Juízo *a quo* julgou parcialmente procedente a ação para declara nulo o empréstimo e determinar a a devolução das parcelas pagas, contra a qual recorreu somente a instituição ré.

Pois bem.

Do compulsar dos autos, denota-se que o apelado foi vítima de sequestro relâmpago ocorrido na madrugada de 21/04/2024, às 02h35, no qual criminosos o obrigaram a realizar transações bancárias, incluindo a contratação de empréstimo no valor de R\$ 1.000,00 junto à instituição apelante, imediatamente transferido via PIX à terceira,

logo após o crédito em conta.

O empréstimo foi parcelado em 4 (quatro) vezes de R\$ 300,14, totalizando R\$ 1.200,56, valores que foram efetivamente debitados da conta do apelado.

Diante dos fatos, o apelado lavrou Boletim de Ocorrência GE3788-1/2024 (fls. 30/31) e comunicou a instituição financeira em aproximadamente 2 (duas) horas após os fatos (por volta das 04h17 da madrugada), conforme documentos de fls. 32.

Entretanto, a instituição financeira ré sustenta que não há falar em qualquer falha na prestação de seus serviços bancários ou, ainda, em responsabilidade pelos danos sofridos pela parte autora, haja vista tratar-se de caso nítido de culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (CDC, artigo 14, §3º, inciso II).

Anota-se, desde já, a aplicação das disposições estampadas no Código de Defesa do Consumidor, sendo de rigor a análise da controvérsia e interpretação das cláusulas contratuais de forma favorável a parte hipossuficiente, qual seja a autora/consumidora, garantindo-se o estabelecimento do equilíbrio contratual em respeito a sua vulnerabilidade material (art. 4º, I, CDC), e, hipossuficiência processual (art. 6º, VIII, CDC).

Ademais, este é entendimento firmado pelo C. STJ “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*” (Súmula 297).

Conforme sabido, instituições financeiras

respondem de forma objetiva pelos danos causados aos seus consumidores no âmbito da prestação de serviços, isentando o consumidor dos riscos e da falta de segurança que legitimamente se espera dos serviços bancários contratados, nos exatos termos do artigo 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor.

Não obstante, vale consignar, neste ponto, que, embora objetiva, a caracterização da responsabilidade civil depende da efetiva demonstração do nexo causal entre o fato (comissivo ou omissivo) danoso e a atividade desenvolvida pelo prestador de serviço causador do dano. Assim, referido nexo de causalidade não é absoluto, pois comporta exceções legalmente previstas nos incisos I e II do § 3º do artigo 14 do CDC.

À vista disso, ainda que as instituições financeiras possuam responsabilidade objetiva pelos fortuitos internos relativos a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de suas operações bancárias, consoante preconiza a Súmula nº 479 do C. 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.*”, imprescindível perquirir se o caso sob exame de fato materializa fortuito interno a fazer emergir a responsabilidade objetiva da instituição financeira ré.

Isto posto, crucial proceder à análise do perfil do autor apelante a fim de verificar a existência de transações suspeitas, que destoem de modo evidente de seu perfil, não detectadas e obstadas pelo sistema de segurança do

banco.

Quanto ao perfil do autor, os extratos bancários (fls. 47/48) demonstram que, no período anterior aos fatos, as movimentações do apelado eram de pequeno valor (R\$ 5,50, R\$ 6,00, R\$ 20,00, R\$ 30,00), concentrando-se em operações simples e cotidianas.

A súbita contratação de empréstimo de R\$ 1.000,00 seguida de transferência imediata do valor integral por PIX, representa quebra abrupta e inequívoca do padrão comportamental do usuário, circunstância que deveria ter sido detectada pelos mecanismos de segurança.

Ademais, ressalta-se que contratação do empréstimo ocorreu às 02h35 da madrugada, horário absolutamente atípico e despropositado para operações financeiras voluntárias e conscientes. Tratando-se de pessoa física comum, a contratação de crédito em tal horário, por si só, já deveria acionar alertas automáticos no sistema de segurança da instituição.

Importante ainda consignar, neste ponto, o modo como foram realizadas as transações, ou seja, o empréstimo bancário no valor total do limite permitido seguido minutos após, de transferência Pix também no valor total creditado, não é usual ao perfil do consumidor, o que demandava atitude preventiva por parte do banco, com o bloqueio das operações, para fins de verificação e segurança.

Contudo, diferentemente do que faz crer a instituição financeira ré, todo o contratempo teria sido evitado se o seu sistema antifraude tivesse funcionado a contento, impedindo as transações notoriamente suspeitas na conta e detectando a fraude bancária, notadamente à vista de seu domínio do perfil e histórico de transações do seu cliente. Assim, tal cenário indica a vulnerabilidade do sistema da própria instituição financeira, fato que facilitou a fraude em questão. Logo, não é caso de reconhecimento da culpa exclusiva da parte autora, como defendido pelo banco (CDC, artigo 14, §3º, inciso II).

Neste ponto, cumpre consignar, ainda, que inexistente qualquer impugnação específica da parte do banco no que tange à incapacidade de seu sistema de segurança identificar transações notoriamente discrepantes do perfil de seus clientes.

Como se vê, salta aos olhos a falha de segurança da instituição financeira com relação à falta de identificação de transações vultosas, nitidamente fraudulentas e incompatíveis com o perfil financeiro do cliente. Se *“houvesse um mínimo de preocupação quanto à segurança do sistema, de sorte a evitar dissabores como o experimentado pela apelada, haveria plenas condições de verificação prévia, “on line”, do fato de as indigitadas operações fugirem por completo ao perfil da cliente, e seria ela certamente consultada sobre a regularidade das operações, pela administradora do cartão, logo que utilizado o*

dispositivo, e antes de concretizadas as operações” (TJSP - Apelação Cível 1014183-81.2022.8.26.0003; Relator (a): Ricardo Pessoa de Mello Belli; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/04/2023; Data de Registro: 25/04/2023).

Assim, em virtude da natureza da própria atividade desenvolvida pelas instituições financeiras, em especial com a crescente automação na prestação de seus serviços, inafastável a conclusão de que, diante do dever de segurança afeto ao fornecedor, na forma do §1º do artigo 14 do CDC, devem se aparelhar eficazmente, de modo a proteger tanto a instituição, como também a seus clientes, de eventuais golpes, uma vez que ato de terceiro não afasta sua responsabilidade.

Nesta exata senda, recentes julgados deste E. Tribunal de Justiça sobre a temática em pauta:

PROCESSO CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONSUMIDORA PESSOA JURÍDICA. CONTRATOS BANCÁRIOS. APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. ASSALTO E SEQUESTRO RELÂMPAGO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO. FALHA DE SEGURANÇA. PROCEDÊNCIA. TEORIA DO RISCO DA ATIVIDADE. ENUNCIADO Nº 14 DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO DO TJSP. SÚMULA Nº 479 DO STJ. 1. Ação de indenização por danos materiais e morais proposta após consumidora ter

*sofrido assalto e **sequestro relâmpago**, resultando em transações fraudulentas via PIX e pagamento de boletos que somaram danos materiais de R\$ 49.999,99, mas que, ao contestar as operações e solicitar ressarcimento recebeu recusa do banco. 2. Parcial de restituição via administrativa. Sentença que reconheceu a responsabilidade objetiva do banco pela falha na prestação do serviço e condenou à restituição dos valores indevidamente pagos e à indenização por danos morais. Aplicação da Súmula 479 do STJ. 3. **Assalto e sequestro relâmpago sofrido pelo representante da parte autora**, resultando em transações bancárias fraudulentas. Contestação intempestiva do réu e manifestação do autor pelo julgamento antecipado. Presunção de veracidade dos fatos em virtude da revelia do réu (art. 344, CPC). 4. Hipótese de relação de consumo que atrai aplicação dos arts. 14 e 22 do CDC ante a falha na prestação do serviço pelo banco réu ao não cancelar ou bloquear as transações fraudulentas em tempo hábil, atraindo os consectários de sua responsabilidade objetiva. 5. "Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista aplicáveis as*

Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ." (enunciado 14 da Seção de Direito Privado do TJSP). 6. Mantida a sentença de procedência. Desprovido o recurso do requerido. (TJSP; Apelação Cível 1004738-98.2022.8.26.0533; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Santa Bárbara d'Oeste - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/08/2024; Data de Registro: 20/08/2024) (grifei)

*ILEGITIMIDADE PASSIVA – Não ocorrência – Pertinência subjetiva – Imputação à financeira de responsabilidade civil por operações irregulares – Preliminar afastada. DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E REPARAÇÃO DE DANOS – Fraude bancária – **Sequestro relâmpago** – **Transações que fogem do perfil financeiro do consumidor** – **Má prestação de serviços caracterizada** – **Responsabilidade objetiva do Banco (art. 14, CDC)** – Dano moral ocorrente, com valor mantido – Correção do início dos juros de mora – Recurso desprovido, com determinação. (TJSP; Apelação Cível 1040774-49.2023.8.26.0002; Relator (a): Vicentini Barroso; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 15ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/08/2024; Data de Registro: 14/08/2024) (grifei)*

APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - Autor que sofreu "sequestro relâmpago" - Realização de diversas transações bancárias (compras) por meio de cartão de crédito, mediante uso de senha pessoal do autor - Sentença de parcial procedência para determinar o ressarcimento do valor das transações fraudulentas (R\$ 12.233,30), restando improcedente o pedido de indenização por danos morais - Relação de consumo - Súmula 479 do STJ - Inversão do ônus da prova - Responsabilidade objetiva do réu por se tratar de caso fortuito interno - Não incidência da excludente prevista no art. 14, §3º, II do CDC - Falha de segurança do réu, por não se atentar ao perfil do correntista - Dano moral, no entanto, não caracterizado - Ausente notícia de protesto ou negativação em nome do autor - Recusa do banco ao pedido de estorno dos valores impugnados - Insuficiência - Mero inadimplemento contratual - Recursos de ambas as partes não providos - Sentença de parcial procedência mantida. Nega-se provimento aos recursos. (TJSP; Apelação Cível 1002304-19.2023.8.26.0011; Relator (a): Sidney Braga; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/08/2024; Data de Registro: 06/08/2024) (grifei)

APELAÇÃO – Ação de restituição de

*valores c.c. danos morais – **Sequestro relâmpago** – Saques realizados – Autora foi vítima de extorsão qualificada, mediante ameaça - Falha na prestação do serviço – Verbete nº 479 da Súmula de Jurisprudência do STJ - Teoria do Risco da Atividade – Saques de alto valor, realizados em curto período, em agências bancárias distintas, o que foge do perfil de consumo da autora – Danos materiais configurados e que devem ser reparados - Dano moral também configurado – Quantum fixado pelo Juízo a quo em R\$ 7.000,00, em consonância aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, e de acordo com o patamar adotado por esta c. 13ª Câmara de Direito Privado em casos semelhantes. Negado provimento ao recurso. (TJSP; Apelação Cível 1002232-09.2022.8.26.0224; Relator (a): Simões de Almeida; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/07/2024; Data de Registro: 24/07/2024) (grifei)*

Dessarte, demonstrada a falha na prestação dos serviços bancários, se mostra correta a r. sentença, ao acolher a pretensão inicial, determinando que o banco réu restitua ao autor os valores suportados em razão do crime perpetrado, a qual não comporta qualquer reparo.

Melhor sorte, não cabe ao apelante quanto



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

à limitação dos honorários sucumbenciais com base no art. 55 da Lei 9.099/95 e art. 85, §2º, do CPC.

Com efeito, a sentença recorrida já observou o percentual mínimo de 10% sobre o valor da condenação, em conformidade com o dispositivo legal, inexistindo qualquer ilegalidade a ser corrigida.

Ademais cabe ressaltar que a presente ação não tramita perante Juizado Especial, mas sim perante Vara Cível Comum, sendo inaplicável o art. 55 da Lei 9.099/95.

Vencida a ré neste grau recursal, majoram-se os honorários advocatícios para 15% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, § 11, do CPC.

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

JOÃO BATTAUS NETO

Relator