



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000207068

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003885-85.2024.8.26.0156, da Comarca de Cruzeiro, em que é apelante MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA, é apelado WASHINGTON LUIZ GARCEZ RIBEIRO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª 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 CARLOS ABRÃO (Presidente), LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL E PENNA MACHADO.

São Paulo, 12 de março de 2026.

CARLOS ABRÃO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



VOTO Nº 59939 (Processo Digital)

Apelação nº 1003885-85.2024.8.26.0156

Comarca: Cruzeiro (1ª Vara Cível)

Apelante: **MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA**

Apelado: **WASHINGTON LUIZ GARCEZ RIBEIRO**

Juiz sentenciante: Lucas Campos de Souza

APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA - RECURSO - ALEGAÇÃO DE AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO - FATO DE TERCEIRO - INEXISTÊNCIA DE DANO MORAL - TERMO INICIAL DOS JUROS - IMPUGNAÇÃO À MULTA POR LITIGÂNCIA DE MÁ-FÉ - RELAÇÃO DE CONSUMO CONFIGURADA - RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA - FORTUITO INTERNO - TRANSAÇÃO ATÍPICA EM DESCOMPASSO COM O PERFIL DO CORRENTISTA - FALHA NOS MECANISMOS DE SEGURANÇA - INEXIGIBILIDADE DO DÉBITO MANTIDA - CULPA CONCORRENTE DO AUTOR - ART. 945 DO CC - INDENIZAÇÃO MATERIAL LIMITADA A 50% - DANO MORAL CONFIGURADO - JUROS DESDE O EVENTO DANOSO (SÚMULA 54/STJ) - LITIGÂNCIA DE MÁ-FÉ EVIDENCIADA - RECURSO DESPROVIDO

Cuida-se de apelo tirado contra a r. sentença prolatada de fls. 398/405, integrada pela decisão que acolheu parcialmente os declaratórios às fls. 429/431 julgando parcialmente procedente a ação, para anular o contrato objeto da demanda e declarar a inexigibilidade de seus débitos; condenar o réu a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

compensar o autor quanto aos danos materiais comprovadamente sofridos, limitados a 50% (cinquenta por cento), em dobro, corrigidos monetariamente pela tabela prática do TJSP (IPCA) desde a data do desembolso e acrescido de juros legais de mora, contados do ilícito; condenar o réu a compensar o autor quanto aos danos morais suportados, na quantia de R\$ 3.000,00 (três mil reais), corrigidos monetariamente pela tabela prática do TJSP (IPCA) desde a prolação da presente sentença (data de sua liberação nos autos) e acrescidos de juros legais de mora a partir do evento danoso, condenando as partes ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação ao patrono do autor, e 10% sobre a parcela que sucumbiu ao advogado do réu, observada a gratuidade, bem como para condenar o réu ao pagamento de multa por litigância de má-fé no patamar de 10% sobre o valor da causa, de relatório adotado.

Apela o réu, pretendendo a reforma da r. sentença, alegando, em síntese, que as transações reclamadas foram realizadas a partir de aparelho e endereço de IP habitual do autor. Sustenta ausência de ato ilícito, fato de terceiro, ausência de danos morais, pugnando pela imposição dos juros atinentes aos



danos morais desde o arbitramento. Impugna a imposição da multa por litigância, afirma que para colher as informações da conta são necessárias diversas providências internas, aguarda provimento (fls. 437/454).

Recurso tempestivo e preparado (fls. 455/456).

Regularmente processado.

Contrarrazões (fls. 564/573).

Houve remessa.

É O RELATÓRIO.

O recurso não prospera.

Cuida-se de ação declaratória de inexistência de débitos, cumulada com danos materiais e morais, na qual o autor alega que foi contatado por suposto funcionário da instituição financeira.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Evidente a relação de consumo, em prestígio ao Enunciado da Súmula nº 297 do STJ, cabendo ressaltar ainda a aplicabilidade do Enunciado da Súmula 479 do STJ, que estabelece a responsabilidade objetiva das instituições bancárias pelos “*danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”, assim como por falhas na prestação do serviço, aos moldes do artigo 14 do CDC.

Relata que, durante a ligação, o suposto atendente informou sobre eventual compra realizada em seu nome, o qual o requerente não havia feito.

Seguindo suas orientações, e de posse de informações pessoais do autor, o terceiro conseguiu acessar sua conta e realizar um empréstimo de R\$ 10.448,90, cujo valor foi transferido para conta desconhecida pelo apelado, que notificou a ré poucos dias após.

O STJ já reconheceu a obrigação das instituições financeiras desenvolverem mecanismos de segurança para identificar e obstar movimentações que destoem do perfil do consumidor:

CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.

1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023.

2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor.

3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores.

4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto.

5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira.

6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/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".

7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações

relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor.

8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável.

9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado.

(REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023.)

A respeito do tema, a Seção de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo fixou entendimento por meio dos Enunciados n. 13 e 14, cujas aplicações, por analogia, são cabíveis ao caso em tela, atinente à responsabilização das instituições financeiras, quando evidenciada falha nos serviços de segurança em transações fora do perfil do correntista, *in verbis*:

“Enunciado n. 13 - No “golpe do motoboy”, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pela indenização por danos materiais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falha 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. A instituição financeira responderá por dano moral quando provada a violação de direito de natureza subjetiva ou natureza imaterial.

Enunciado n. 14 - Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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”.

Em análise ao conjunto probatório, observa-se que a apelada se limitou a invocar teses genéricas como fato de terceiro, ausência de falha na prestação de serviço e ocorrência de fortuito externo.

Nesse diapasão, analisando os extratos ameadados aos autos não se observa operações da mesma natureza, ou no montante realizado, o que já seria o bastante para o acionamento dos sistemas de segurança da instituição financeira ré ao se deparar com essa nova modalidade suscitada em benefício de terceiro estranho à relação negocial.

Adiciona-se que o réu não juntou qualquer comprovação que o requerente anuiu ou contratou, anteriormente, modalidade de empréstimo pessoal junto à ré, o que, somado à cronologia dos eventos, evidencia que o empréstimo em benefício de terceiro reforça a atipicidade da operação e corrobora a alegação

de fraude com patente falha dos mecanismos de segurança da instituição financeira.

Dessa feita, não há nos autos qualquer prova capaz de demonstrar que as operações contestadas eram compatíveis com o perfil do autor, não se desincumbindo a apelada do ônus previsto no artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil, sendo de rigor o decreto de inexigibilidade dos contratos e descontos oriundos de tais instrumentos.

A propósito, segue o escólio jurisprudencial deste

E. TJSP:

Responsabilidade civil - Prestação de serviços bancários - "Golpe da falsa central de atendimento" - Inexistência de nexos causal entre a conduta do banco réu e a iniciativa da fraude do qual o autor foi vítima – Todavia, falha na prestação de serviços do banco réu, caracterizada pela não detecção e bloqueio das transações, em padrão destoante do perfil do correntista - Circunstância que impede a caracterização do fortuito externo ou de culpa exclusiva de terceiro ou da vítima – Legítima a pretensão do autor à declaração de inexigibilidade das transações impugnadas - Necessidade de restituição do valor de que o autor foi desapossada com a fraude - Sentença de procedência da ação mantida - Apelo do banco réu desprovido.

(TJSP; Apelação Cível 1013527-25.2025.8.26.0002; Relator (a): José Marcos Marrone; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/07/2025; Data de Registro: 30/07/2025)

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Golpe da falsa central de atendimentos – Sentença que julgou improcedentes os pedidos – Pretensão da autora de reforma – ADMISSIBILIDADE EM PARTE: Pessoa que se identificou como funcionário do banco por contato telefônico e pediu à autora que clicasse em link malicioso, que concedeu a terceiro acesso à conta bancária. Contratação de créditos pessoais em valores altos seguida de transferências em favor de terceiros. Consumidora idosa. Apesar da colaboração involuntária da autora, a concretização do golpe só foi possível porque houve falha na prestação do serviço do Banco réu, que deveria ter agido preventivamente para evitar o resultado danoso e foi negligente em observar e impedir movimentação bancária fora do perfil da consumidora. Cabível a declaração de inexigibilidade do débito. Restituição do indébito que deve ocorrer na forma simples e não em dobro, porque não houve demonstração inequívoca da má-fé da instituição financeira. Entretanto, dano moral não configurado. Somente se dá o dano moral quando a parte sofre comprovado abalo em sua estima pessoal, com notório constrangimento na sua auto valoração, mas em decorrência de ato ilícito. Isso não ocorreu. A concretização da fraude decorreu de ato imprudente da própria autora. O dano material em decorrência da inobservância, pelo Banco, do perfil de gastos, já está sendo concedida de forma suficiente. Sentença reformada em parte RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1012634-12.2024.8.26.0344; Relator (a): Israel Góes dos Anjos; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Marília - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/07/2025; Data de Registro: 28/07/2025)

AÇÃO INDENIZATÓRIA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA AUTORA PARCIALMENTE PROCEDENTE. CONSUMIDOR. DEFEITO DO SERVIÇO BANCÁRIO. FRAUDE. TRANSFERÊNCIA DE VALORES. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. GOLPE DA "FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO" DANOS MORAIS RECONHECIDOS. Ação de indenização julgada improcedente. Recurso da autora. Primeiro, reconheço o defeito na prestação dos serviços pelo réu. Responsabilidade do banco réu, ao permitir acesso dos criminosos aos dados da autora, de modo a

entrarem em contato via telefone e, por consequência, obterem êxito na concretização do ato ilícito. Vazamento de dados. A consumidora acreditava na credibilidade do contato feito pelo suposto funcionário de TI da instituição financeira. Violação, ainda, do regulamento do PIX (art. 39, 88 e 89) na parte das cautelas e riscos das operações via PIX. Transação que se mostrou suspeita, notadamente pelo elevado valor. Perfil notoriamente desviado. Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da Súmula nº 479 do STJ. Precedentes da Turma Julgadora. Segundo, reconheço a existência de danos materiais. Diante do reconhecimento da responsabilidade da ré no evento danoso, de rigor a declaração de inexigibilidade dos empréstimos realizados em nome da autora. Bem como, a restituição dos valores debitados indevidamente da conta da autora (R\$ 702,00). E terceiro, reconheço a ocorrência de dano moral. A consumidora experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também do atendimento inadequado recebido. Mesmo em Juízo, o banco réu insistiu numa versão (sem qualquer indício) da participação no evento danoso. Indenização dos danos morais fixada em R\$ 5.000,00, parâmetro este ajustado para singularidades do caso concreto, razoável e admitido por esta Turma julgadora em casos semelhantes. Ação julgada parcialmente procedente em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSOS PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1001750-25.2023.8.26.0063; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barra Bonita - 1ª Vara; Data do Julgamento: 15/02/2024; Data de Registro: 15/02/2024)

Outrossim, não se pode desconsiderar que o autor igualmente deixou de observar o dever mínimo de cautela, ao fornecer dados e validar operações sem a devida verificação, contribuindo para o resultado danoso. Assim, nos termos do art. 945 do Código Civil, impõe-se o reconhecimento da culpa concorrente, justificando a indenização parcial fixada na sentença.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

No caso telado, a dinâmica narrada transborda o mero aborrecimento, vez que, mesmo após a contestação feita pelo requerente em tempo hábil para mitigar o dano, o réu negou-se a cancelar a operação, contribuindo para a exasperação da conduta, reforçando a patente falha nos meios de segurança.

A respeito: *“a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta.”* (STJ, REsp. nº 318379-MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. em 20/09/01).

Quanto à incidência dos juros, não assiste razão ao réu, eis que arbitrados desde o primeiro desconto indevido à luz do Enunciado da Súmula n. 54 do STJ, por se tratar de responsabilidade civil extracontratual, na forma do estipulado na sentença.

Deve ser mantida a multa por litigância de má-fé.

Com efeito, o réu afirmou em sua defesa que o depósito do crédito havia sido realizado na conta do autor e, mesmo após três intimações para apresentar a íntegra do extrato, limitou-se a juntar mera colagem no corpo da petição de fls. 319/324, sem qualquer identificação da conta do demandante.

Com o prosseguimento da instrução foi comprovado que o autor não foi beneficiário do empréstimo objeto dos autos, evidenciando deslealdade processual, enquadrando-se no art. 80, II e III, do CPC, legitimando a sanção do art. 81.

Não cabe ao julgador rebater todos os argumentos e raciocínios expendidos pelas partes, bastando que motive sua decisão em atenção ao princípio do devido processo legal.

Nessa linha, a jurisprudência do STJ:

Não é o órgão julgador obrigado a rebater, um a um, todos os argumentos trazidos pelas partes em defesa da tese que apresentaram. Deve apenas enfrentar a demanda, observando as questões relevantes e imprescindíveis à sua resolução (STJ, REsp nº 1.817.453/BA, Relator Ministro Herman Benjamin, Julgamento em 25/06/2019).

Consoante jurisprudência desta Corte Superior, o julgador não está obrigado a rebater, um a um, os argumentos invocados pelas partes, nem a indicar todos os dispositivos legais suscitados, quando tenha

encontrado motivação satisfatória para dirimir o litígio. Nesse sentido, são os seguintes precedentes: AgRg no AREsp n. 55.751/RS, Terceira Turma, Relator o Ministro Paulo de Tarso Sanseverino, DJe 14.6.2013; AgRg no REsp n. 1.311.126/RJ, Primeira Turma, Relator o Ministro Napoleão Nunes Maia Filho, DJe 22.5.2013; REsp n. 1244950/RJ, Terceira Turma, Relator o Ministro Sidnei Beneti, DJe 19.12.2012; e EDcl no AgRg nos EREsp n. 934.728/AL, Corte Especial, Relator o Ministro Luiz Fux, DJe 29.10.2009. Vale ressaltar, ainda, que não se pode confundir decisão contrária ao interesse da parte com ausência de fundamentação ou negativa de prestação jurisdicional (STJ, Agravo em Recurso Especial nº 1.335.032/RS, Relator Ministro Marco Buzzi, decisão monocrática publicada no DJe de 23/09/2019).

Dessarte, nega-se provimento ao recurso, mantendo-se a sentença pelos seus próprios fundamentos, majorando-se a verba honorária para 12% sobre o valor da condenação, aos moldes do art. 85, §11º do CPC.

Ficam advertidas as partes em litígio que, na hipótese de recurso infundado ou manifestamente incabível, estarão sujeitas às sanções correlatas, inclusive de verba honorária.

Isto posto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, majorando-se a verba honorária para 12% sobre o valor da condenação.

CARLOS HENRIQUE ABRÃO
Relator