



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000036273

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004264-87.2025.8.26.0286, da Comarca de Itu, em que é apelante MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA, é apelada STEPHANI CRISTINE DE CAMARGO REIS (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (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 JAMES SIANO (Presidente sem voto), FLÁVIO PINELLA HELAEHIL E LUIZ ARCURI.

São Paulo, 2 de fevereiro de 2026.

SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Processo nº 1004264-87.2025.8.26.0286

Comarca: Itu

Apelante: MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA

Apelado(a): STEPHANI CRISTINE DE CAMARGO REIS

Juiz(a): Dr(a). Fernando França Viana

Voto nº: 00.295

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. RECURSO DESPROVIDO. 1. Apelação contra sentença que julgou procedentes pedidos de restituição de indébito e indenização por danos morais, decorrentes de fraude em contratação de empréstimo e transferências via PIX. A sentença declarou a inexigibilidade do débito e condenou a instituição ao pagamento de danos materiais e morais. 2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade civil da instituição financeira por danos decorrentes de fraude, em que a consumidora, induzida a erro, forneceu dados a terceiros, mas alega falha no sistema de segurança da instituição. 3. A responsabilidade da instituição é objetiva, conforme o artigo 14 do CDC e a Súmula 479 do STJ, que estabelece a responsabilidade por fortuito interno em fraudes bancárias. 4. Reconhece-se, no caso, a ocorrência de falha no sistema de segurança da instituição, que não detectou operações atípicas, do que decorre o dever de indenizar pelos danos materiais e morais sofridos pela autora. 5. Recurso desprovido.

Trata-se de apelação interposta em face da r. sentença de fls. 143/151, proferida nos autos da ação de restituição de indébito cumulada com indenização por danos morais, por meio da qual foram julgados procedentes os pedidos iniciais.

O magistrado de primeiro grau destacou que a cronologia dos eventos - contato inicial às 9h21, acesso à conta às 9h59, contratação de empréstimo às 10h25 e repasse via PIX às 10h37 - evidencia a sofisticação da fraude e a vulnerabilidade do sistema de segurança da instituição financeira. Salientou que, embora a recorrente alegue culpa exclusiva da vítima, as operações fugiram completamente do perfil de movimentação da usuária, que utilizava a conta apenas para pequenas transações diárias. Considerou que a súbita contratação de

empréstimo e as transferências sequenciais deveriam ter acionado o sistema antifraude. Concluiu pela falha na prestação do serviço e responsabilidade objetiva da instituição, declarando a inexigibilidade do débito referente ao empréstimo e condenando a recorrente ao pagamento de R\$ 4.624,01 a título de danos materiais e R\$ 2.000,00 a título de danos morais, além de custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Sustenta o apelante a inexistência de falha na prestação dos serviços, argumentando que investe pesadamente em segurança, possuindo certificações internacionais e duplo fator de autenticação. Alega a ocorrência de culpa exclusiva da vítima e de terceiros (fortuito externo), uma vez que a recorrida admitiu, em Boletim de Ocorrência, ter fornecido seus dados bancários a terceiros fora da plataforma, após ser vítima de engenharia social ("golpe da falsa venda"). Assevera que atua apenas como processador de pagamentos e não possui ingerência sobre negociações externas. Defende a ausência de nexos causal e impugna a condenação por danos materiais e morais, requerendo, subsidiariamente, a redução do quantum indenizatório.

Em contrarrazões, a recorrida pugna pela manutenção da sentença. Refuta a alegação de nulidade da decisão e reitera que, não obstante a fraude, a responsabilidade da instituição financeira é objetiva. Argumenta que houve falha na segurança ao permitir transações atípicas em curto espaço de tempo e que a apelante não comprovou a eficácia de seus sistemas no caso concreto. Requer a majoração dos honorários sucumbenciais para 20%.

É o relatório.

O recurso não comporta provimento.

A controvérsia diz respeito à responsabilidade civil de instituição de pagamento por danos decorrentes de contratação de empréstimo e transferências via PIX realizadas mediante fraude (engenharia social), em contexto onde a consumidora, induzida a erro por terceiros, admite ter fornecido seus dados, mas alega, também, ter havido falha no sistema de segurança da instituição financeira por não detectar e bloquear operações que destoavam manifestamente do seu perfil

de utilização.

Há relação de consumo entre as partes, aplicando-se ao caso, portanto, as disposições do Código de Defesa do Consumidor.

A responsabilidade da instituição financeira é objetiva, conforme preceitua o artigo 14 do CDC, fundando-se na teoria do risco do empreendimento. Nesse sentido, a Súmula 479 do STJ estabelece que: *"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 caso em apreço, é incontroverso que a apelada foi vítima de um golpe perpetrado por terceiros, que a induziram a fornecer dados sob o pretexto de regularizar uma venda online. A apelante sustenta a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima (art. 14, § 3º, II, do CDC), argumentando que a fraude foi possibilitada pela própria consumidora ao compartilhar suas credenciais.

Conforme delineado na r. sentença, porém, o relatório exposto no Boletim de Ocorrência de fl. 36 não permite afirmar que a autora, de fato, informou suas senhas aos golpistas, ou autorizou as operações ora questionadas. Não se refuta, ademais, o fato de que elas partiram de dispositivo distinto daquele autorizado pela requerente.

Digno de nota, outrossim, que, em um intervalo de pouco mais de uma hora (entre 09h21 e 10h37), houve a contratação de um empréstimo pré-aprovado (no valor de R\$ 3.500,00), seguida da retirada de R\$ 449,00 do saldo existente e múltiplas transferências via PIX, totalizando um prejuízo de R\$ 5.560,28, montante incompatível com as movimentações realizadas pela autora.

A instituição financeira tem o dever de zelar pela segurança das transações realizadas em sua plataforma, implementando mecanismos capazes de identificar e bloquear movimentações que fujam ao padrão de consumo do cliente. A contratação de mútuo bancário seguida de imediata dilapidação dos recursos através de transferências rápidas para terceiros desconhecidos constitui *modus operandi*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

clássico de fraudadores e deveria ter acionado os gatilhos de segurança da apelante para bloqueio preventivo ou confirmação idônea da autoria.

A inércia do sistema de segurança frente a essa discrepância configura fortuito interno, inerente ao risco da atividade bancária. Não se trata, portanto, de culpa exclusiva da vítima, mas de concorrência de causas onde a falha de segurança da apelante foi determinante para a consumação do prejuízo material na extensão verificada. A tecnologia bancária deve servir não apenas para agilizar transações, mas precipuamente para garantir a incolumidade patrimonial dos correntistas.

Portanto, correta a declaração de inexigibilidade do débito referente ao empréstimo não reconhecido e a restituição dos valores indevidamente subtraídos da conta da apelada, a título de danos materiais.

No que tange aos danos morais, o pedido de afastamento ou redução tampouco merece acolhida. A situação vivenciada pela apelada ultrapassa o mero dissabor cotidiano. A consumidora viu-se privada de verbas essenciais à sua subsistência e teve contraído em seu nome, gerando angústia e desequilíbrio financeiro significativo, bem como sofreu desvio produtivo, conforme se observa dos documentos juntados com a inicial. O valor requerido pela parte, no total de R\$ 2.000,00, não é excessivo, tendo sido fixado razoabilidade e proporcionalidade.

Diante do exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

Em razão do trabalho recursal acrescido, majora-se a verba honorária de 10% para 11% sobre o valor da condenação (§ 11, do art. 85, do CPC/15).

Consideram-se, desde já, prequestionadas todas as matérias, sendo desnecessária a oposição de embargos de declaração para esse fim.

SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA

Relator