



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000131127**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004283-68.2024.8.26.0338, da Comarca de Mairiporã, em que é apelante MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA, é apelada ELIZABETH ALVES PEREIRA DOS SANTOS.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), MARA TRIPPO KIMURA E GILBERTO FRANCESCHINI.

São Paulo, 24 de fevereiro de 2026.

**PAULO GUILHERME AMARAL TOLEDO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação n° **1004283-68.2024.8.26.0338**  
Foro: **Mairiporã (2ª Vara)**  
Juiz: **Marina Passamani Abrahao**  
Apelante: **Mercadopago.com Representações Ltda**  
Apelado: **Elizabeth Alves Pereira Santos e outro**

**Voto n° 5643**

DIREITO DO CONSUMIDOR – APELAÇÃO CÍVEL – EMPRÉSTIMOS FRAUDULENTOS EM PLATAFORMA DIGITAL E RESPONSABILIDADE DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME: 1. Ação declaratória de inexistência de vínculo contratual c.c. repetição de indébito e indenização por danos materiais e morais, em que a autora afirma ter contratado apenas um empréstimo pessoal legítimo via aplicativo Mercado Pago, contestando empréstimos subsequentes e uso fraudulento de cartão atrelado à conta, com cobranças aproximadas de R\$ 13.888,82. Sentença que afasta preliminares, reconhece relação de consumo, declara a nulidade dos contratos impugnados (mantido apenas o empréstimo originário), determina o cancelamento dos débitos e a restituição simples dos valores indevidamente debitados e condena a ré em danos morais de R\$ 5.000,00. Apelação da instituição financeira buscando a improcedência integral dos pedidos, afastamento da responsabilidade objetiva, reconhecimento de culpa exclusiva de terceiro ou da vítima e, subsidiariamente, redução do quantum indenizatório e dos honorários.

II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO: (i) saber se há suficiente comprovação de que a autora contratou os empréstimos; (ii) saber se, em não havendo, a instituição financeira responde objetivamente pelos empréstimos e operações fraudulentas realizados na conta digital da autora; e (ii) saber se há danos morais a serem indenizados.

III. RAZÕES DE DECIDIR: 1. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras e de meios de pagamento (Súmula 297/STJ), com responsabilidade objetiva pela falha na prestação do serviço (art. 14 do CDC), enquadrando-se a fraude praticada por terceiro como fortuito interno ligado ao risco do negócio (REsp 1.199.782/PR e Súmula 479/STJ). 2. Comprovação de série atípica de empréstimos pessoais, em curto lapso

temporal e em valores fracionados, não reconhecidos pela autora, sem demonstração pela ré de mecanismos específicos e robustos de autenticação em cada contratação, o que evidencia falha de segurança e autoriza o reconhecimento da nulidade dos contratos impugnados, da inexigibilidade dos débitos e do dever de restituição simples dos valores indevidos. 3. Dano moral não configurado, por se tratar, no caso concreto, de situação de natureza predominantemente patrimonial, sem prova de inscrição indevida em cadastros restritivos ou de constrangimento grave e concreto, inexistindo dano moral presumido (dano in re ipsa) em simples fraude bancária.

IV. DISPOSITIVO: Recurso parcialmente provido para afastar a condenação em danos morais.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de vínculo contratual cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais e materiais, em que a parte autora relata que contratou apenas um empréstimo pessoal legítimo, em maio de 2024, via aplicativo Mercado Pago, e que, posteriormente, entre junho e agosto de 2024, foram realizados em seu nome diversos empréstimos que não reconhece, além de utilização fraudulenta de cartão Renner vinculado à conta, totalizando cobranças de aproximadamente R\$ 13.888,82, com ameaças de negativação e ausência de solução administrativa, afirmando falha de segurança na plataforma da ré. Pede que sejam declarados inexistentes os contratos não reconhecidos, canceladas as cobranças e eventuais registros, restituídos os valores indevidos e fixada indenização por danos morais e materiais.

Na r. sentença (fls. 437/445), o MM. Juízo afastou as preliminares de ilegitimidade passiva e de litisconsórcio passivo necessário, reconheceu a relação de consumo e a inversão do ônus da prova, e  **julgou parcialmente procedentes** os pedidos para: (i) declarar a nulidade dos contratos de empréstimo pessoal indicados às fls. 106/254, excetuado o empréstimo originário de maio de 2024, tido como válido; (ii) condenar a ré a cancelar/excluir os débitos e cobranças decorrentes dos contratos nulos e a suspender as respectivas cobranças; (iii) condenar a ré a restituir, de forma simples, os valores eventualmente debitados ou pagos pela autora em razão dos contratos declarados nulos, a apurar em

liquidação, excluído o valor já estornado do cartão Renner; e (iv) condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, com correção e juros, bem como ao pagamento integral das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação, reconhecida a sucumbência mínima da autora.

Apela a parte ré (fls. 449/464), requerendo a reforma integral da sentença para julgar improcedentes os pedidos, ao argumento de que o sistema da plataforma é seguro, com múltiplos fatores de autenticação; que não há prova de falha na prestação do serviço; que eventual fraude configuraria fortuito externo e culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, rompendo o nexo causal; que não se configuram danos morais, ou, subsidiariamente, que o quantum indenizatório seja reduzido; e que, em caso de manutenção da condenação, sejam limitados os honorários sucumbenciais.

Recurso tempestivo e regularmente preparado.

Contrarrazões às fls. 470/475.

Não há oposição ao julgamento virtual.

### **É o relatório.**

Desde já, convém consignar que são aplicáveis ao caso as disposições do Código de Defesa do Consumidor (CDC), pois as atividades desempenhadas pelas instituições financeiras e de meios de pagamento enquadram-se no conceito de serviços prestados, conforme previsto no artigo 3º, § 2º, da Lei n.º 8078/90: “§ 2º - *Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista*”.

A questão pacificou-se com a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça, que dispõe: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às Instituições Financeiras*”.



Nestas condições, compete ao banco réu, nos termos do art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, demonstrar a regularidade da contratação questionada.

### **Da responsabilidade da instituição financeira/meio de pagamento**

Cumpre ressaltar, desde logo, que, de acordo com o quanto disposto no art. 17, do CDC, enquadram-se, no conceito de consumidor, todas as vítimas do evento decorrente das relações de consumo, não havendo dúvidas, portanto, de que o caso em comento deve ser analisado dentro do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90.

Não há dúvidas, ainda, de que a instituição ré assume responsabilidade objetiva, perante a autora, pelos danos causados no cumprimento do seu objeto social, conforme estabelece o art. 14, caput, do CDC.

E na hipótese dos autos, a despeito dos argumentos da parte ré, restou evidenciado que, além do empréstimo pessoal legítimo contratado em maio de 2024 – expressamente reconhecido pela autora –, foram celebradas, em seu nome, sucessivas operações de crédito pessoal, em curto intervalo de tempo, por meio da plataforma digital da ré, representadas pelas Cédulas de Crédito Bancário descritas a seguir (fls. 106/282), todas impugnadas pela autora como não contratadas:

- nº 701841110 (R\$ 500,00, emitida em 06.06.2024, prazo 10 meses)
- nº 707513475 (R\$ 2.500,00, emitida em 12.06.2024, prazo 18 meses)
- nº 716244203 (R\$ 500,00, emitida em 21.06.2024, prazo 12 meses)
- nº 718762162 (R\$ 300,00, emitida em 24.06.2024, prazo 24 meses)
- nº 727304437 (R\$ 300,00, emitida em 04.07.2024, prazo 10 meses)
- nº 735360719 (R\$ 1.068,00, emitida em 13.07.2024, prazo 24 meses)
- nº 739655522 (R\$ 200,00, emitida em 17.07.2024, prazo 6 meses)



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

- nº 743167175 (R\$ 150,00, emitida em 21.07.2024, prazo 10 meses)
- nº 744804574 (R\$ 630,00, emitida em 23.07.2024, prazo 24 meses)
- nº 755690730 (R\$ 61,00, emitida em 05.08.2024, prazo 24 meses)
- nº 765126131 (R\$ 6,00, emitida em 14.08.2024, prazo 24 meses).

E, ao contrário do que sugere o réu, deve ele, sim, responder objetivamente pela contratação indevida em nome da parte autora, tratando-se, à evidência, de fortuito interno, eis que a noticiada fraude resultou da falha na prestação dos serviços, consistente na autorização, em série, de múltiplos empréstimos pessoais atípicos no ambiente digital da ré, sem a adoção de mecanismos adicionais de autenticação compatíveis com o risco do negócio, pouco importando se o artifício empregado era, ou não, grosseiro.

Ademais, o risco de fraude é parte da atividade do requerido, o qual não pode ser transferido ao consumidor, que em nada concorreu para o evento.

Deveras, a conduta da instituição ré, na hipótese, denota a falha no serviço prestado, traduzida na validação de diversos empréstimos pessoais não reconhecidos pela autora, com crédito em sua conta digital e imediata dispersão dos valores a terceiros, por agentes internos ou externos à instituição requerida, o que configura, como antecipado, verdadeiro fortuito interno.

Como se sabe, o fato de terceiro, apto a se equiparar ao caso fortuito externo, é aquele impossível de ser previsto, evitado e que não se liga à atividade do prestador de serviço.

No caso dos autos, a atuação fraudulenta do terceiro somente teve sucesso porque para ela concorreu o banco requerido, de forma que as falhas apontadas devem ser consideradas como fortuito interno, o qual decorre do risco do negócio desempenhado.

Cabia ao réu, ademais, dada sua condição de fornecedor, por



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

aplicação do Código de Defesa do Consumidor, o ônus de comprovar a idoneidade de seu sistema de segurança que, no caso concreto, se mostrou falho. E de referido ônus não se desincumbiu o requerido, já que apenas trouxe alegações genéricas quanto às cautelas supostamente adotadas para a higidez do processo de contratação de serviços, sem demonstrar, de modo específico, que em cada uma das Cédulas de Crédito Bancário impugnadas houve utilização de reconhecimento facial ou outro mecanismo robusto de autenticação, limitando-se a exibir registros internos de login, IP e Device ID.

Assim sendo, de rigor o reconhecimento da responsabilidade do réu pelo defeito na prestação de seus serviços, nos termos do artigo 14, do CDC.

Conforme entendimento pacificado pelo STJ, em julgamento do Recurso Especial 1.199.782/PR, de relatoria do Ministro Luís Felipe Salomão, afetado à Segunda Seção do Superior Tribunal de Justiça, com base no art. 543-C do Código de Processo Civil, acrescido pela Lei nº 11.672/2008 e Resolução/CNJ 08/2008 (Lei de Recursos Repetitivos), eventos da natureza do tratado nos presentes autos caracterizam-se como falha na prestação de serviços da instituição financeira, de modo que a fraude praticada por terceiro representa fortuito interno, derivado do risco sua atividade comercial do estabelecimento bancário.

Confira-se:

*RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. 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. 2. Recurso especial provido. (STJ. REsp nº 1.199.782/PR. 2ª Seção. Min. Rel. Luis Felipe Salomão. J. 24.08.2011).*

Sobre o tema, foi publicada a Súmula nº 479 do STJ de seguinte redação: “*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 mesmo sentido, precedentes desta Corte:

*Apelação cível. Ação declaratória de inexistência de débito c/c pedido de tutela antecipada, repetição do indébito e condenação por danos morais. Sentença de parcial procedência. Inconformismo da ré. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Súmula 297 do C. STJ. Golpe praticado por estelionatários, com utilização de link legítimo da instituição financeira, enviado por aplicativo WhatsApp. Falha na prestação dos serviços. Configurada. Posterior pagamento de boleto falso encaminhado pela mesma pessoa. Entendimento do enunciado 12 deste Tribunal. Fraude que poderia ter sido evitada se o sistema da ré tivesse funcionado a contento e identificado a intervenção de terceiros. Inexistência da contratação reconhecida. Devolução dos valores descontados do benefício previdenciário que era mesmo de rigor. Compensação com o valor do "bônus" existente na conta-corrente da autora que deve ocorrer em fase posterior. Sentença minimamente reformada. Recurso minimamente provido. (TJSP, Apelação Cível 1004553-70.2022.8.26.0368, Rel. Des. Hélio Nogueira, 22ª Câmara de Direito Privado, julgado em 01/09/2023, DJe de 01/09/2023)*

*APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de indenização por danos morais e materiais. Sentença de procedência. Inconformismo do requerido. 1. Golpe praticado por terceiros fraudadores que obtiveram dados sigilosos da autora para a realização de transferência via PIX e de compras com cartão virtual. Acesso não autorizado a dados pessoais da correntista pelos estelionatários. Transações que fogem ao padrão de gastos da parte autora sem o bloqueio das operações pelo banco. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Devida a condenação do réu à restituição dos valores transferidos. 2. Danos morais configurados. Prejuízos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (Súmula 479 do STJ). A falha de segurança do requerido obrigou a requerente à instauração da lide judicial e à comunicação do fato à autoridade policial. Indenização fixada em R\$ 3.000,00 no primeiro grau que se mostra adequada para o caso concreto. Ausente pedido de majoração. Sentença mantida. Recurso desprovido. (TJSP, Apelação Cível 1017253-30.2023.8.26.0114, Rel. Des. Regis Rodrigues Bonvicino, 23ª Câmara de Direito Privado, julgado em 26/07/2024, DJe de 26/07/2024)*

Por conseguinte, mantém-se a declaração de nulidade das



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Cédulas de Crédito Bancário nº 701841110, 707513475, 716244203, 718762162, 727304437, 735360719, 739655522, 743167175, 744804574, 755690730 e 765126131, com a consequente inexigibilidade dos débitos deles decorrentes, preservando-se, apenas, o empréstimo pessoal originário contratado em maio de 2024.

**Danos morais**

Comporta o apelo do réu, nesse tanto, acolhimento.

Embora já se tenha adotado conclusão distinta em outras oportunidades, altera-se o posicionamento acerca da matéria tratada nos autos, por se entender que, muito embora a relação jurídica entre as partes tenha sido declarada inexistente e, conseqüentemente, inexigíveis os débitos dela advindos, essa circunstância, por si só, não dá ensejo à pretendida indenização, eis que não há, em tal situação, dano moral *in re ipsa*.

O caso em testilha versa acerca de dano de natureza estritamente patrimonial, do qual não se extrai a violação a atributos da personalidade.

Assim, para o reconhecimento dos danos morais era necessária a comprovação de abalo anímico, inexistente no caso em apreço. Esse é o entendimento pacífico do C. STJ:

*AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL - AÇÃO CONDENATÓRIA - DECISÃO MONOCRÁTICA DA PRESIDÊNCIA DESTA CORTE QUE CONHECEU DO AGRAVO PARA NÃO CONHECER DO APELO EXTREMO. IRRESIGNAÇÃO RECURSAL DA AUTORA. 1. Inviável a esta Corte Superior, sob pena de usurpação da competência do Supremo Tribunal Federal, analisar dispositivo constitucional apontado como violado, ainda que para fins de prequestionamento da matéria. 2. A ausência de enfrentamento da matéria objeto da controvérsia pelo Tribunal de origem impede o acesso à instância especial, porquanto não preenchido o requisito constitucional do prequestionamento. Incidência da Súmula 211 do STJ. 3. "A fraude bancária, ensejadora da contratação de*

*empréstimo consignado, por si só, não é suficiente para configurar o dano moral, havendo necessidade de estar aliada a circunstâncias agravantes (AgInt no AREsp n. 2.157.547/SC, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 12/12/2022, DJe de 14/12/2022.). Incidência da Súmula 83/STJ. 4. Agravo interno desprovido. (AgInt no AREsp n. 2.552.155/SE, relator Ministro Marco Buzzi, Quarta Turma, julgado em 21/10/2024, DJe de 25/10/2024)*

*EMBARGOS DE DECLARAÇÃO NO AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. OMISSÃO CONFIGURADA. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. FRAUDE POR TERCEIRO. DANO MORAL PRESUMIDO. NÃO OCORRÊNCIA. NECESSIDADE DE PROVA DE ABALO ANÍMICO. REEXAME DE PROVAS. EMBARGOS ACOLHIDOS, SEM EFEITOS INFRINGENTES. REJEITADOS. 1. A Corte de origem, com base na análise do lastro probatório colacionado aos autos, compreendeu que os descontos indevidos realizados na conta do consumidor não lhe causaram abalo moral que ultrapassasse o mero aborrecimento. A modificação do referido posicionamento demandaria o reexame de fatos e provas, o que é vedado pelo óbice disposto na Súmula 7/STJ. 2. Embargos de declaração acolhidos, sem efeitos infringentes. (EDcl no AgInt no AREsp n. 2.134.022/SC, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 12/12/2022, DJe de 14/12/2022)*

Inclusive, do inteiro teor do processo de AgInt no AREsp n. 2.552.155/SE, relatado pelo Ministro Marco Buzzi, da Quarta Turma, julgado em 21/10/2024, DJe de 25/10/2024, consta:

*“O aresto recorrido, às fls. 376-381, e-STJ, jamais enfrentou a matéria sob a perspectiva do dano in re ipsa, limitando-se a reconhecer a ausência de ofensa à honra que culminasse em dano moral, limitando-se a conduta a dissabores e aborrecimentos.*

*‘O Tribunal local, diante das peculiaridades do caso concreto e a partir da análise do conteúdo fático-probatório dos autos, concluiu pela inexistência de quaisquer elementos que ensejassem a condenação em danos morais, além da falha na prestação dos serviços, que, por si só, não configura dano moral. Consignou, no ponto, que o caso versa sobre dano de natureza estritamente patrimonial, do qual não se extrai ocorrência de violação a atributos da personalidade.*

*‘O acórdão recorrido encontra amparo na jurisprudência desta Corte, segundo a qual a caracterização do dano moral exige que a comprovação do dano repercuta na esfera dos direitos da personalidade. A fraude bancária, nessa perspectiva, não pode ser considerada suficiente, por si só, para a caracterização do dano moral. Incide também, no ponto, o teor da Súmula 83/STJ.*

*'Inafastável, no ponto, o óbice da Súmula 83/STJ, que incide por ambas as alíneas do permissivo constitucional.'*

Os autos revelam que houve cobranças e comunicações de débito, mas não comprovam inscrição efetiva do nome da autora em cadastros restritivos de crédito em razão específica dos contratos ora anulados, tampouco demonstração objetiva de constrangimento público, exposição vexatória ou comprometimento grave e documentado de sua subsistência. As mensagens e contatos apresentados inserem-se, em regra, na esfera do exercício regular do direito de cobrança – posteriormente reconhecido como indevido –, sem que se evidencie excesso apto a transpor a barreira do mero aborrecimento.

Ademais, como adiantado, a autora já reconhecia, desde a inicial, a existência de empréstimo legítimo anteriormente contratado, o que evidencia que mantinha relação regular com a plataforma da ré, e não logrou demonstrar, de forma objetiva que as cobranças relativas aos contratos fraudulentos tenham ocasionado dano moral relevante ou alteração substancial de sua rotina de vida que extrapole os dissabores inerentes à controvérsia contratual.

Ainda que terceiros, fraudadores, tenham usado dados da parte autora e falsificado a assinatura desta, esta circunstância, no caso em apreço, não autoriza o reconhecimento da existência de dano moral indenizável.

Registre-se, por fim, que, embora a autora alegue ter formulado diversas reclamações administrativas, a documentação juntada aos autos não evidencia percurso prolongado e injustificadamente resistente por parte da ré – caracterizado por sucessivas recusas infundadas ou tratamento desrespeitoso – capaz de configurar verdadeira *via crucis* administrativa. Trata-se, antes, de divergência contratual que foi oportunamente levada ao Judiciário e solucionada com a declaração de inexistência dos débitos, medida suficiente para restaurar a segurança jurídica na relação.

Assim, os fatos não causaram dano moral indenizável.

Por fim, visando evitar oposição de embargos declaratórios



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

para tal finalidade, considera-se prequestionada toda matéria constitucional e infraconstitucional, observado posicionamento do C. STJ segundo o qual prescindível a citação de dispositivos legais que o fundamentam: Já é pacífico nesta e. Corte que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão tenha sido decidida (EDcl no RMS 18205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, T5, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso de apelação, na forma da fundamentação.

Tendo em vista o provimento parcial do recurso, não cabem honorários recursais, nos termos do art. 85, § 11 do CPC e da tese vinculante definida em recurso repetitivo pelo STJ (Tema 1059).

Int.

**PAULO GUILHERME AMARAL TOLEDO**

**Relator**