



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000180160

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004465-45.2023.8.26.0417, da Comarca de Paraguaçu Paulista, em que é apelante MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA, é apelado ROBSON ANDRADE FIRMINO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MATHEUS FONTES (Presidente) E CAMPOS MELLO.

São Paulo, 5 de março de 2026.

MARIO SERGIO LEITE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1004465-45.2023.8.26.0417

Apelante: Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda

Apelado: Robson Andrade Firmino

Origem: 3ª Vara Judicial da Comarca de Paraguaçu Paulista - SP

Juiz: Diogo Porto Vieira Bertolucci

Voto: 1527

APELAÇÃO CÍVEL. Responsabilidade civil. Inclusão indevida em cadastro de inadimplentes. Fraude praticada por terceiro. Ausência de comprovação da contratação. Instituição financeira que não se desincumbe do ônus probatório. Inversão do ônus da prova. Código de defesa do consumidor. Responsabilidade objetiva. Súmula 479 do STJ. Fraude configurada. Inexistência de relação jurídica declarada. Danos morais devidos. Inscrição indevida em cadastro de inadimplentes caracteriza dano moral in re ipsa. Valor minorado para R\$ 5.000,00. Observância dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Precedentes da 22ª Câmara de Direito Privado. Sentença reformada parcialmente. Honorários advocatícios mantidos. Tema 1.059 do STJ. Recurso parcialmente provido.

Vistos.

Cuida-se de sentença proferida pelo MM. Juízo da 3ª Vara Judicial da Comarca de Paraguaçu Paulista, nos autos da ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais ajuizada por Robson Andrade Firmino em face de Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda. A r. sentença julgou procedentes os pedidos iniciais para declarar a inexigibilidade do débito e a inexistência de relação jurídica e condenar o apelante ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 8.000,00 (oito mil reais).

Apela o Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda, sustentando que não houve falha na prestação do serviço e que eventual fraude praticada por

terceiro configura excludente de responsabilidade. Argumenta que adotou todas as cautelas necessárias no momento da contratação. Aduz que não há prova de dano moral indenizável e que o valor fixado na sentença é excessivo. Pugna pelo provimento do recurso para reformar integralmente a r. sentença, julgando improcedentes os pedidos iniciais ou, subsidiariamente, a diminuição dos danos morais.

Apresentou contrarrazões Robson Andrade Firmino, refutando os argumentos do apelante. Reitera que não realizou as operações questionadas e que o apelante não juntou aos autos qualquer contrato válido, seja com assinatura física ou digital. Sustenta que foi vítima de fraude decorrente da falha no sistema de segurança da instituição financeira. Invoca a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, que estabelece a responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes praticadas por terceiros. Ressalta que a inscrição indevida em cadastro de inadimplentes causou-lhe prejuízos morais. Requer o desprovimento do recurso, com a majoração da condenação em honorários advocatícios.

É o relatório.

O recurso deve ser provido em parte.

O apelante sustenta a regularidade da contratação e a ausência de falha na prestação do serviço, alegando que eventual fraude praticada por terceiro constitui excludente de responsabilidade.

Contudo, tais argumentos não merecem prosperar.

Oportuno consignar que a presente demanda cuida de relação de consumo, nos termos dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que as instituições financeiras amoldam-se ao conceito de fornecedoras, e o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

apelado ao de consumidor final do bem ou serviço, o que autoriza a incidência das regras consumeristas. Trata-se, aliás, de matéria pacífica no Superior Tribunal de Justiça, que editou o Enunciado 297 para se integrar à sua Súmula, nos seguintes termos: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras". Também o Supremo Tribunal Federal, ao julgar a ADIN 2591/DF, referendou tal entendimento e pronunciou que "as instituições financeiras estão, todas elas, alcançadas pela incidência das normas veiculadas pelo Código de Defesa do Consumidor".

Assim, em relação aos fatos técnicos, relativos aos serviços bancários, defiro a inversão do ônus probatório em favor do apelado, com fulcro no artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, dada sua hipossuficiência técnica acerca do serviço oferecido, inviabilidade de produção de prova negativa e, ainda, pela possibilidade do apelante produzir prova dos fatos desconstitutos do direito do apelado.

O apelado desconhece a pactuação de qualquer operação que tenha gerado o débito inscrito nos cadastros de proteção ao crédito.

O apelante não apresentou nos autos qualquer documento hábil a demonstrar que a operação foi de fato contratada pelo próprio apelante, ônus que lhe incumbia. Não foi juntado aos autos contrato devidamente assinado, nem de forma presencial nem de forma digital, que comprovasse a manifestação de vontade do apelado.

Como bem observado pelo MM. Juiz *a quo*, o apelante limitou-se a sustentar genericamente que não houve falha na prestação do serviço e que, se ocorreu alguma fraude, teria sido tão vítima quanto o apelado, sem, contudo, produzir qualquer prova efetiva da contratação.

Mais ainda, conforme consignado nas contrarrazões, o próprio



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

apelante reconheceu em contestação que não foi o apelado quem realizou a transação impugnada na presente ação, o que torna ainda mais evidente a inexistência da relação jurídica (fls. 61).

Assim, por absoluta falta de prova em sentido contrário, depreende-se que o apelado não pactuou o negócio jurídico objeto da ação com o apelante.

Há de ser reconhecida, portanto, a manutenção da sentença quanto à declaração de inexistência de relação jurídica entre as partes e nulidade da operação que gerou a inscrição indevida.

Observa-se, *in casu*, que os dados do apelado foram utilizados por terceiro com o escopo de firmar o contrato questionado, sendo certo que o apelante não foi diligente na averiguação da autenticidade da documentação apresentada, ônus que lhe cabia enquanto prestador de serviços. E, diante dos serviços mal prestados, deverá ressarcir o apelado quanto aos danos experimentados, nos termos do artigo 14 do CDC.

Com efeito, ainda que o apelado tenha sido vítima de golpe de terceiros, tratando-se de relação consumerista, o entendimento jurisprudencial é no sentido de que os bancos respondem pelas operações indevidas ocorridas com seus clientes. Tal situação é caracterizada como defeito no serviço e a instituição financeira responsabiliza-se de forma objetiva pelos riscos de sua atividade. Nesta senda, manifestou-se o 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.*" (Enunciado 479 de sua Súmula).

A fraude praticada por terceiro, longe de configurar excludente de ilicitude, insere-se no âmbito do chamado fortuito interno, porquanto relacionada aos riscos inerentes à atividade bancária, os quais devem ser integralmente suportados



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pelo fornecedor.

No que tange aos danos morais, o apelado faz jus à condenação ocorrida em primeira instância.

No mais, não há dúvida de que se deduz dano moral da inscrição indevida em cadastro de inadimplentes, sobremaneira pelo dissabor experimentado pelo apelado, ao se ver injustamente incluído nos órgãos de proteção ao crédito por dívida que não contraiu, tudo por conta da vulnerabilidade do sistema mantido pelo apelante, que possibilita a realização de operações fraudulentas sem a efetiva autorização do interessado.

A simples inscrição indevida do registro em órgãos de proteção ao crédito já se mostra capaz de causar prejuízo moral ao apelado, porque qualquer consulta ao referido cadastro denotaria que o apelado seria pessoa inidônea no cumprimento das suas obrigações, sendo indiferente que o apelante tenha retirado referida inscrição antes de sua citação nos autos.

Desnecessária a produção de prova quanto à efetiva ocorrência de prejuízos em face do apelado, tendo em conta sua característica *in re ipsa*, presumindo-se o dano pela simples ofensa. Tratam-se, como exposto, de danos eminentemente morais, danos à honra consubstanciados nos transtornos, na angústia, nas humilhações, desdém e infortúnios a que foi submetido o apelado.

Nesse sentido, temos os seguintes julgados deste E. Tribunal de Justiça:

*APELAÇÃO. AÇÃO ANULATÓRIA DE CONTRATOS C/C
INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E REPETIÇÃO DE
INDÉBITO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA.*

INCONFORMISMO DA AUTORA. EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS. NEGATIVA DE CONTRATAÇÃO. CONTRATO APÓCRIFO. MERA "SELFIE". MECANISMO NÃO HÁBIL PARA A CONFERÊNCIA DA SUA AUTENTICIDADE. RÉU QUE NÃO SE DESINCUMBIU DE SEU ÔNUS PROBATÓRIO. ART. 373, II, DO CPC. INEXIGIBILIDADE DO DÉBITO QUE SE IMPÕE. RESTITUIÇÃO DO INDÉBITO, EM DOBRO. CONDUTA QUE CONTRARIA A BOA-FÉ OBJETIVA. DESCONTO EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. DANO MORAL CARACTERIZADO. "QUANTUM" INDENIZATÓRIO FIXADO EM R\$5.000,00. MONTANTE ADEQUADO. COMPENSAÇÃO DE VALORES. CABIMENTO. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1020442-76.2024.8.26.0309; Relator (a): Júlio César Franco; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jundiaí - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/02/2026; Data de Registro: 06/02/2026).

"RECURSOS DE APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA C/C OBRIGAÇÃO DE FAZER E REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DAS PARTES. ADVOCACIA PREDATÓRIA NÃO CARACTERIZADA. LEGITIMIDADE PASSIVA DO BANCO CONFIGURADA. TEORIA DA ASSERÇÃO. AUTORA QUE IMPUGNOU A ASSINATURA APOSTA NO CONTRATO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. ÔNUS DO RÉU PROVAR A VERACIDADE DA ASSINATURA (TEMA 1.061/STJ). PROVA PERICIAL NÃO PRODUZIDA. CONTRATO NULO E OBRIGAÇÃO INEXIGÍVEL. RESTITUIÇÃO DE VALORES QUE SE

IMPÕE. DEVOLUÇÃO DE VALORES EM DOBRO, A PARTIR DE 30/03/2021. DANOS MORAIS CONFIGURADOS, DIANTE DOS DESCONTOS INDEVIDOS NO BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. 'QUANTUM' INDENIZATÓRIO FIXADO EM R\$5.000,00 MANTIDO. JUROS DE MORA. INCIDÊNCIA DESDE O EVENTO DANOSO. SÚMULA 54 DO C. STJ. SENTENÇA MANTIDA. RECURSOS DESPROVIDOS." (TJSP; Apelação Cível 1006159-39.2024.8.26.0506; Relator (a): Júlio César Franco; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/12/2025; Data de Registro: 12/12/2025).

Caracterizado o dano moral, há de ser fixado valor consentâneo com a gravidade da lesão, observadas posição familiar, cultural, política, social e econômico-financeira do ofendido e as condições econômicas e o grau de culpa do lesante, de modo que, com a indenização, se consiga trazer uma satisfação para o ofendido, sem configurar enriquecimento sem causa, e, ainda, uma sanção para o ofensor.

Considerando-se a gravidade do ato ilícito; considerando-se que o apelante não comprovou que a pactuação do contrato questionado tenha se dado pelo apelado; considerando-se que houve efetiva inscrição indevida do nome do apelado nos cadastros de proteção ao crédito; e considerando-se o caráter pedagógico de que também deve se revestir a indenização por danos morais, deve ser minorado o *quantum* fixado pelo fixado pelo MM. Juiz a quo, mostrando-se adequado o importe total de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), suficiente para amenizar o sofrimento por que passou o apelado e dissuadir a instituição de igual e novo atentado.

O valor arbitrado está em consonância com os parâmetros adotados por esta E. 22ª Câmara de Direito Privado em casos análogos, atendendo aos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

princípios da razoabilidade e proporcionalidade, sem configurar enriquecimento sem causa ou valor irrisório que não cumpra a função pedagógica e reparatória da condenação.

Por fim, considero suficientemente apreciada a questão posta a julgamento, até porque o julgador não está obrigado a rebater individualmente os argumentos das partes, mas somente expor os seus, de modo a justificar a decisão tomada, atendendo, assim, ao requisito insculpido no artigo 93, IX, da Constituição Federal, e na ordem legal vigente.

Ainda, em atenção ao disposto no art. 489, § 1º, inciso IV, do Código de Processo Civil, registre-se que os demais argumentos apontados pelas partes não são capazes de infirmar a conclusão acima.

Para viabilizar eventual interposição de recursos aos Tribunais Superiores, considera-se prequestionada toda a matéria discutida nos autos, sendo dispensável a indicação expressa e individualizada dos dispositivos legais.

Ante o exposto, **dou provimento em parte** ao recurso de apelação, mantendo a sentença, no mais, na forma como lançada. Vencido em maior parte, mantenho o ônus de sucumbência sobre o apelante.

Em observância ao Tema 1059 do Superior Tribunal de Justiça, mantenho os honorários fixados conforme parâmetro da sentença recorrida.

MARIO SERGIO LEITE

Relator