



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000073141

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005062-09.2024.8.26.0084, da Comarca de Campinas, em que é apelante MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA, é apelado EVANDRO IRIS GOMIDE (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (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 SOUZA NERY (Presidente sem voto), M.A. BARBOSA DE FREITAS E REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES.

São Paulo, 10 de fevereiro de 2026.

OLAVO SÁ

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação – 1005062-09.2024.8.26.0084.

Comarca: Campinas – SP – Foro Regional de Vila Mimosa - 1ª Vara Judicial.

Juiz de 1ª Instância: André Carlos de Oliveira.

Ação: Declaratória e Indenizatória.

Apelante: Mercado Pago Instituição de Pagamento LTDA. (réu).

Apelado: Evandro Iris Gomide (autor).

VOTO 6243

AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA. Bancários. Transações suspeitas. Fraude. Ausência de bloqueio de transações. Falha na segurança. Ressarcimento. Indenização por danos morais. Sentença de Procedência. Apelo do réu.

Falta de comprovação, pela instituição financeira, quanto à ausência de falha no sistema de segurança ou de fato que excluísse a responsabilidade pelo evento danoso. Ausência de notificação ou verificação acerca da legitimidade das operações. Transações realizadas de forma sequencial no mesmo dia, com valores iguais e que se repetiam ao longo dos dias. Fortuito interno caracterizado. Aplicação do art. 14 do CDC e da Súmula nº 479 do STJ. Responsabilidade objetiva. Indenização por dano moral afastada – Redimensionamento da verba honorária – Sentença reformada – RECURSO PROVIDO EM PARTE.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pelo réu em face da sentença exarada às f. 461/473, proferida pelo D. Juízo da 1ª Vara Judicial do Foro de Vila Mimosa, Campinas/SP, que julgou a ação nos seguintes termos: “(...), **JULGO PROCEDENTE a ação proposta por EVANDRO IRIS GOMIDE contra MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA., nos termos da fundamentação, para condenar a requerida a indenizar o autor pelos danos materiais sofridos, de R\$ 91.840,00, corrigidos a partir das transferências e com juros de mora a partir da citação, além de danos morais que arbitro em dez mil reais, atualizável a partir desta sentença e com juros de mora a partir da citação. Condeno a requerida a pagar honorários advocatícios que arbitro em 10% sobre o valor da condenação, atualizada, bem como no pagamento de custas finais. (...)**”.

O réu, em seu apelo, (f. 477/489), insiste no argumento que adota mecanismos de segurança contra fraudes e afirma que as operações contestadas foram realizadas mediante uso de dispositivo previamente cadastrado pelo autor. Alega regularidade das operações e ausência de falha no sistema de segurança. Afirma que inexistente elemento probatório a indicar que as transações teriam decorrido de fraude ou invasão



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de conta. Aduz que a repetição de transações não configura padrão anômalo, porquanto realizadas por dispositivo habitual do autor. Invoca tese de culpa exclusiva da parte autora ou de terceiros e insurge-se contra a condenação ao pagamento de indenização por dano material, além de afirmar inexistência de dano moral. Subsidiariamente, requer a redução do montante arbitrado a título reparatório de ordem moral.

As contrarrazões foram apresentadas, (f. 495/502).

Recurso tempestivo. Preparo recolhido (f. 490/491).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

É ação declaratória de inexistência de débito e indenizatória por dano material e moral na qual o autor na condição de cliente da ré, pleiteia a restituição de recurso subtraído da conta mantida, realizada sem o seu consentimento por terceiro.

Segundo consta da inicial, o demandante teria tomado conhecimento de diversas transações realizadas na conta mantida junto à ré, todas operações com *status* de “PAGAMENTOS”, (f. 39 e seguintes). Consta que o autor teria vendido um veículo e o saldo teria sido retirado da conta em pequenos valores, o que teria implicado na demora em perceber as subtrações.

O consumidor entende que houve falha no serviço de segurança da ré, ao permitir diversas operações realizadas no mesmo dia, de forma repetida e em valores iguais, que se repetiam por outros períodos. Daí o ajuizamento da ação.

A instituição financeira contestou o feito e foi proferida a sentença de f. 461/473.

A decisão proferida pelo Juízo singular reconheceu a responsabilidade objetiva do Banco pelo evento danoso, sob o fundamento de que restou configurada a falha no serviço bancário, por deixar de identificar a fraude mediante a apuração das transações.

É da sentença proferida:

“(…) Pelo que se vê nos autos, ocorreram várias transações em um único dia, valores idênticos, sem que a requerida

acionasse mecanismos de segurança. Em dias posteriores se repetiram as transações suspeitas, continuando inerte a requerida. Tudo levava a recomendar, à requerida, a adoção de providências para por cobro à fraude em curso, acionando mecanismos de segurança. E ao depois, instada pelo consumidor, reclamando pelas transferências indevidas, nada fez. A respeito o autor fez boletim de ocorrência, não sem antes dirigir reclamação à requerida, que procurou se isentar com insinuação, sem prova, de que o autor teria confiado dados a terceiros (fls. 33/37). (...) A tentativa da requerida de transferir a responsabilidade pelo prejuízo da parte autora a terceiros é inaceitável, pois ao mesmo tempo em que destaca os sistemas de segurança que possui e disponibiliza, alerta sobre a atuação ótima de fraudadores em métodos de engenharia social (fls. 206). Se assim convicta está a requerida, deve tomar todas as cautelas para inibir ações semelhantes, impedindo fraudes e prejuízos àqueles que se valem de sua plataforma para a realização de negócios. (...)", (f. 467/468).

Em que pesem os argumentos do recorrente, o apelo não comporta provimento.

É indubitoso que o feito se desenvolve sob o influxo das relações de consumo, haja vista a vulnerabilidade da parte autora frente à estrutura técnica e financeira da ré. Assim, aplica-se na hipótese, o Código de Defesa do Consumidor, inserindo-se o serviço financeiro prestado pelo réu ao autor no contexto das relações de consumo (artigos 2º e 3º do CDC e Súmula 297 do STJ).

Destarte, caberia à instituição financeira a prova de que não houve falha no serviço bancário, o que não restou comprovado nos autos.

Imperante se pontuar, que em casos de operações fraudulentas, a responsabilidade da instituição financeira é objetiva e decorre de risco que o segmento econômico está sujeito.

Nesse sentido é o entendimento consolidado na Súmula 479 do C. 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*".

O valor das transações realizadas, todas com o mesmo tipo de identificação "PAGAMENTO", realizadas de forma sequencial e valores que se repetiam ao longo dos dias deveriam acionar o sistema de segurança da instituição financeira a fim de verificar a legitimidade das operações. E inexistem provas nos autos de que o réu tenha buscado confirmar com o consumidor a autenticidade das transações, por meio de notificação ou confirmação do cliente, quanto às transações



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

“suspeitas”.

Também inexistiu comprovação nos autos de que as operações aqui questionadas eram usualmente realizadas pelo consumidor, de modo a não ensejar suspeita do setor de fraudes do réu.

É nesse ponto que consiste a falha bancária, conforme bem delineado na r. sentença proferida.

Acrescente-se, a esse respeito:

“APELAÇÃO. SERVIÇO BANCÁRIO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FURTO DE CELULAR. TRANSAÇÕES NÃO RECONHECIDAS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I- CASO EM EXAME - *Apelação do réu contra a sentença que julgou procedente a ação, buscando sua reforma sob alegação de que não houve falha na prestação de serviço visto que as transações foram autorizadas mediante a inserção de senha pessoal da parte apelada, com culpa exclusiva dela ou de terceiro, configurando fortuito externo. Alegou ainda a inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ e a inexistência de danos morais.* II. **QUESTÃO EM DISCUSSÃO - *Consiste em determinar a validade da autorização das operações, a necessária devolução dos danos materiais bem como a ocorrência de danos morais.* III. **RAZÕES DE DECIDIR** - *Incontroverso o desapossamento do dispositivo celular e cartão da parte autora sob efeito de substância psicotrópica - Realização de onze transações de monta, seguidas, no período noturno - Movimentação típica de fraude - Divergência do perfil de uso impresso pela autora - Comunicação ao banco após a recuperação da consciência - Ausente evidência de qualquer providência para resguardar a conta contra ação fraudulenta - Falha na prestação do serviço - Responsabilidade objetiva - Inexistência de hipótese de exclusão da responsabilidade do fornecedor - Dever das instituições financeiras de empregarem meios a dificultar ou impossibilitar crimes dessa natureza - Dano material adequadamente reconhecido - Dano moral, contudo, não configurado - Ato praticado por terceiros - Origem ilícita - Possível informação pela autora de dados sensíveis em razão da substância ingerida - Inocorrência de abalo causado pelo apelante - Requisitos autorizadores da reparação não preenchidos - Danos morais afastados.* IV. **DISPOSITIVO E TESES** *Parcial provimento ao recurso para afastar os danos morais. Teses de julgamento: 1. Responsabilidade objetiva das instituições financeiras por movimentações típicas de fraude, configurando falha na prestação do serviço; 2. Inocorrência de dano moral em situação de origem ilícita* **Legislação Citada: Artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor; Súmula 479 do C. STJ. Jurisprudência Citada:(TJSP, Apelação Cível 1012135-22.2024.8.26.0152, Rel. João Battaus Neto, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau - Turma II (Direito Privado 2); (TJSP, Apelação Cível****



1023454-46.2023.8.26.0564, *Rel. Regina Aparecida Caro Gonçalves, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2).*”, (TJSP; Apelação Cível 1049217-15.2025.8.26.0100; Relator (a): Mônica Soares Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2); Foro Central Cível - 40ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/12/2025; Data de Registro: 04/12/2025).

“APELAÇÃO – BANCÁRIO – INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZATÓRIA – GOLPE DA TROCA DO CARTÃO – PARCIAL PROCEDÊNCIA – INCONFORMISMO DO RÉU – FORTUITO INTERNO – *Responsabilidade objetiva do fornecedor em reparar o prejuízo por golpe da troca de cartão, que resultou em compras indevidas no cartão de crédito do autor – Inobservância do dever da instituição bancária em implementar mecanismos que obstem movimentações suspeitas – Evidente falha na prestação de serviço do banco – Fortuito interno em relação a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias – Súmula 479, STJ – Sentença mantida – NEGARAM PROVIMENTO AO RECURSO.*”, (TJSP; Apelação Cível 1004240-06.2023.8.26.0003; Relator (a): Alexandre Coelho; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/11/2024; Data de Registro: 08/11/2024).

“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.)

Conclui-se que o mecanismo de segurança da instituição financeira deixou de detectar e verificar a legitimidade das operações fraudulentas, que divergia do histórico de transações do cliente, o que configura, sim, falha na prestação do serviço, e em consequência, no dever reparatório.

Acrescenta-se que considerando os elementos dos autos, embora o apelante sustente a culpa exclusiva do autor pela ocorrência da fraude, esta não restou seguramente comprovada nos autos, o que afasta a tese de fortuito externo no caso concreto.

Convém acrescentar que a instituição financeira tem o dever de segurança das transações, devendo adotar os mecanismos necessários de modo a impedir o cometimento de fraudes.

Há comprovados prejuízos ao consumidor e a obrigação de indenizar danos materiais é consequência da responsabilidade objetiva do fornecedor, como prevê o art. 14, do CDC:

"O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”.

Assim, em que pesem os argumentos do apelante, considero que estão presentes os elementos caracterizadores da responsabilidade civil, razão pela qual a sentença merece ser mantida nesta parte.

Acrescenta-se a jurisprudência deste Tribunal de Justiça, a esse respeito:

“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. NEGADO PROVIMENTO AO RECURSO. I. CASO EM EXAME *Trata-se de recurso de apelação interposto por Banco Bradesco S/A contra a sentença que julgou procedente a ação de reparação por danos materiais proposta por Marilda Rosa Delle Mattiazzo, condenando o banco ao pagamento de R\$ 112.078,58. O banco alega ilegitimidade ad causam e culpa exclusiva de terceiros, sustentando a inexistência de responsabilidade. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO* *A questão em discussão consiste em saber se: (i) a instituição financeira é responsável pelos danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros; (ii) houve falha na prestação dos serviços bancários que justifique a condenação ao ressarcimento. III. RAZÕES DE DECIDIR* *A relação jurídica entre as partes é de consumo, sendo aplicável o Código de Defesa do Consumidor. A autora sofreu golpe que resultou em diversas transações indevidas em sua conta. A instituição financeira não demonstrou a regularidade na prestação dos serviços, configurando falha na segurança. O contexto das transações realizadas evidencia fortuito interno, caracterizando a responsabilidade objetiva do banco. A jurisprudência do STJ é clara ao afirmar a responsabilidade das instituições financeiras por fraudes praticadas por terceiros, em casos de fortuito interno. IV. DISPOSITIVO E TESE* *5. Negado provimento ao recurso do réu, mantendo a sentença de primeira instância. 6. Tese de julgamento: "1. A responsabilidade da instituição financeira é objetiva em casos de fraude. 2. O banco deve garantir a segurança nas transações realizadas por seus clientes." Legislação e Jurisprudência Relevantes Citadas: LEGISLAÇÃO CDC, art. 14. JURISPRUDÊNCIA STJ, REsp n. 1.199.782/PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, j. 24/08/2011. TJSP, Apelação Cível 1012630-57.2023.8.26.0037, Rel. Roberto Mac Cracken, j. 27/03/2024. TJSP, Apelação Cível 1001967-65.2023.8.26.0161, Rel. Roberto Mac Cracken, j. 30/04/2024. Enunciado nº 14 do ETJSP.”, (TJSP; Apelação Cível 1009386-97.2023.8.26.0077; Relator (a): Gilberto Franceschini; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Birigui - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/12/2024; Data de Registro:*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

03/12/2024).

No tocante à condenação da ré relativamente à indenização por dano moral, entendo que a sentença comporta reparo.

Isso porque, com relação aos danos morais, o entendimento predominante é de que o ofendido demonstre que o ato tido como causador do dano tenha alcançado a esfera daquilo que deixa de ser o razoável, levando em conta ainda as suas qualidades, defeitos e virtudes, tudo isso desde que fique demonstrada a culpa do ofensor e o prejuízo decorrente do ato.

E, embora os fatos narrados sejam graves e certamente tenham causado angústia no autor, não restou comprovado nos autos violação das esferas da intimidade, privacidade ou honra da parte, a ensejar a condenação de ordem moral.

O golpe sofrido é imputável a terceiro, sendo responsável a instituição financeira pela reparação material.

Acrescenta-se que inexistente prova nos autos de que tenha havido efetiva negativação em nome do autor ou outro agravamento decorrente do evento danoso.

Não se verifica, portanto, a ocorrência do dano moral passível de ser indenizado, de modo que o apelo merece provimento nesta parte.

Considerando o parcial provimento do recurso interposto pelo réu, e que o apelado sucumbiu de um dos pedidos formulados na inicial, (indenização por dano moral), deverá ser observado, na hipótese, o quanto disposto no art. 86, *caput* do CPC, considerando a sucumbência proporcional; no que se refere ao percentual dos honorários advocatícios, fica mantido o percentual arbitrado na sentença, em 10% sobre o valor da condenação, (da parte que sucumbiu), nos termos do art. 85, § 2º do CPC, e observada a assistência judiciária gratuita.

Disso tudo, conclui-se pela reforma parcial da r. sentença proferida, afastando-se a condenação da instituição financeira ao pagamento de indenização por dano moral, e redimensionada a verba honorária nos termos expostos, devendo ser mantida, no mais, a sentença proferida.

Ante o exposto, voto por DAR PROVIMENTO EM PARTE ao recurso interposto para afastar a condenação da instituição financeira ré ao pagamento de indenização por dano moral,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

para estabelecer a sucumbência proporcional, (art. 86 do CPC), e arbitrar a verba honorária em favor do réu em 10% sobre o valor da condenação, (parte que sucumbiu), nos termos do art. 85, § 2º do CPC, observada a assistência judiciária gratuita concedida; e mantém, no mais, a sentença proferida.

Para fins de prequestionamento, ressalta-se que toda matéria devolvida se encontra prequestionada, com a ressalva de que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

OLAVO SÁ
Relator