



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000033288

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005491-82.2024.8.26.0663, da Comarca de Votorantim, em que é apelante MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA, é apelado LEITURA SOROCABA IGUATEMI LIVRARIA E PAPELARIA LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual do Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (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 ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), LUIZ FERNANDO CARDOSO DAL POZ E DANIEL ISSLER.

São Paulo, 30 de janeiro de 2026.

MÔNICA SOARES MACHADO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 6.024/25

APELAÇÃO. DIREITO CIVIL E CONSUMIDOR. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS. FRAUDE EM CONTA DIGITAL. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO DESPROVIDO.

I - CASO EM EXAME: Apelação interposta pelo réu contra sentença que julgou parcialmente procedente a ação de reparação de danos ajuizada por empresa autora, condenando-o à restituição de R\$ 38.770,54, corrigido e acrescido de juros moratórios, além de honorários advocatícios, e rejeitando o pedido de indenização por danos morais. O apelante sustenta: inexistência de relação de consumo; ausência de falha na prestação do serviço; ocorrência de fortuito externo e culpa exclusiva da vítima; inaplicabilidade da responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ; inexistência de liame causal.

II - QUESTÃO EM DISCUSSÃO: Consiste em saber se a relação jurídica entre as partes atrai a incidência do CDC, se houve falha na prestação do serviço por parte da instituição financeira e se é possível afastar a responsabilidade objetiva diante da alegação de culpa exclusiva da vítima e de fortuito externo.

III - RAZÕES DE DECIDIR: A aplicação do CDC é admitida pela teoria finalista mitigada Vulnerabilidade técnica da autora frente à complexidade dos serviços financeiros - Súmula 297 do STJ. - A responsabilidade objetiva das instituições financeiras decorre do risco da atividade, abrangendo fraudes praticadas por terceiros no âmbito das operações bancárias (fortuito interno) - Súmula 479 do STJ. - As circunstâncias do caso revelam falha nos mecanismos de segurança - As transações fraudulentas ocorreram em curto espaço de tempo, com padrão atípico, sem bloqueio ou alerta, evidenciando descumprimento do dever de segurança - A contribuição da vítima não afasta a responsabilidade do fornecedor, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC, pois não se comprovou fato exclusivo dela vítima porque a abordagem dos fraudadores se assemelhava a serviço ofertado pelo apelante, atribuindo credibilidade ao engodo - Sentença mantida.

IV - DISPOSITIVO E TESE: Recurso desprovido.

Teses de julgamento: 1. Admite-se a aplicação do CDC às relações entre empresários e instituições financeiras quando evidenciada vulnerabilidade técnica, nos termos da teoria finalista mitigada. 2. As instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes praticadas por terceiros no

âmbito das operações bancárias, por configurarem fortuito interno, inerente ao risco da atividade. 3. A falha nos mecanismos de segurança, diante de movimentações atípicas e concentradas, caracteriza defeito na prestação do serviço e impõe a responsabilidade do fornecedor. 4. A contribuição da vítima não exclui a responsabilidade da instituição financeira quando não comprovado fato exclusivo, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC.

Legislação citada: CDC, arts. 6º, VIII, e 14; CPC, art. 85, §§ 1º e 11; Lei nº 14.905/24.

Jurisprudência citada: STJ, Súmula nº 297; STJ, Súmula nº 479. TJSP; Apelação Cível 1009632-98.2024.8.26.0161; Rel.: Gilberto Franceschini; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); j.: 15/08/2025; TJSP; Apelação Cível 1027508-49.2024.8.26.0005; Rel.: Lidia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; j.: 28/10/2025.

Vistos.

Trata-se de apelação de sentença (fls. 215/235), cujo relatório adoto, que julgou parcialmente procedente a “ação de reparação de danos”¹, ajuizada por **Leitura Sorocaba Iguatemi Livraria e Papelaria Ltda.** em face de **Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda.**, para condenar o réu à devolução de R\$ 38.770,54 (trinta e oito mil, setecentos e setenta reais e cinquenta e quatro centavos), à autora, corrigido monetariamente pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça e acrescido de juros moratórios de 1% ao mês desde cada desembolso (Súmula nº 43 do STJ) até 29/08/2024, e desde 30/08/2024 atualizado conforme IPCA e juros de mora, calculados pela Taxa Selic, descontado o valor do IPCA (Lei nº 14.905/24),

Nas razões de apelação (fls. 239/255), o réu argumenta: (i) inexistência de relação de consumo, pois os serviços foram utilizados com finalidade empresarial, afastando a incidência do CDC e a inversão do ônus da prova; (ii) ausência de falha na prestação do serviço, uma vez que sua plataforma dispõe de mecanismos robustos de segurança e todas as transações foram realizadas mediante credenciais regulares da própria apelada; (iii) ocorrência de fortuito externo e culpa exclusiva da vítima e de terceiros, que, por meio de golpe via aplicativo de mensagens e instalação de *malware*, obtiveram acesso aos dados; (iv) inaplicabilidade da responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ, por não se tratar de fortuito interno; (v) inexistência de liame causal entre a conduta do apelante e o dano alegado, já que a própria apelada fragilizou seus dados de acesso e assumiu riscos, não havendo qualquer prova de ato ilícito.

Tempestivo e preparado, o recurso foi regularmente processado.

Contrarrazões às fls. 258/267.

¹ Valor da causa: R\$ 48.770,54, em outubro de 2024. Sentença disponibilizada no DJEN em 21/08/2025.

É o relatório.

Voto

A autora narra na petição inicial que, em 12/09/2024, após atingir o “nível coletas” na plataforma do Mercado Livre, recebeu mensagens pelo aplicativo WhatsApp e ligações de supostos representantes do réu, alegando a necessidade de uma atualização em sua conta para habilitar os recursos daquele nível.

Contudo, após seguir o procedimento indicado, terceiros acessaram sua conta no Mercado Pago e realizaram doze transferências bancárias não autorizadas, além de adiantamento de recebíveis e a contratação de empréstimo em nome da empresa autora, totalizando um prejuízo de R\$ 38.770,54 (trinta e oito mil, setecentos e setenta reais e cinquenta e quatro centavos).

A relação contratual mantida entre os litigantes, numa primeira análise, não se subsumiria aos ditames do Código de Defesa do Consumidor, mas, sim, às disposições do Código Civil, uma vez que se está diante de relação de "insumo", na medida em que a autora se utiliza dos serviços bancários para implemento de sua atividade empresária.

Ocorre que, ainda que a autora utilize os serviços do réu para fim comercial, é possível a aplicação do CDC, à luz da teoria finalista mitigada, consagrada na jurisprudência desta Corte e do Colendo Superior Tribunal de Justiça.

Na hipótese em que houver vulnerabilidade técnica do empresário perante o fornecedor de serviços complexos, como é o caso de sistemas financeiros e plataformas de pagamento, admite-se a incidência das normas protetivas do consumidor, sobretudo quando evidenciada a desigualdade informacional e estrutural.

No caso, existe notória vulnerabilidade técnica da parte autora no que toca à segurança do mecanismo virtual implementado e controlado pelo réu. A parte autora, empresa do ramo de livraria e papelaria, possui clara limitação técnica em face da instituição financeira, justificando se, assim, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, bem como a inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, inciso VIII, do CDC.

Nesse sentido:

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RECURSO DO RÉU DESPROVIDO. I. Caso em Exame Recurso de apelação interposto por Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda contra sentença que julgou parcialmente procedente ação de inexigibilidade de débito, cumulada com anulação de contrato de empréstimo, repetição de indébito, perdas e danos, e indenização por danos morais, ajuizada por MAV Distribuidora Ltda EPP. A sentença condenou a ré à devolução de valores indevidamente transferidos via PIX e à restituição em dobro de parcelas pagas de empréstimo não reconhecido, além de indenização por danos morais. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade da instituição financeira por transações não autorizadas e a aplicação do Código de Defesa do Consumidor à luz da teoria finalista mitigada. III. Razões de

Decidir 3. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor é possível devido à vulnerabilidade técnica da autora em relação à instituição financeira, conforme teoria finalista mitigada e jurisprudência do STJ. 4. A responsabilidade objetiva da instituição financeira é confirmada pela Súmula 479 do STJ, que estabelece a responsabilidade por fraudes no âmbito de operações bancárias. IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. Instituições financeiras respondem objetivamente por danos causados por fraudes em operações bancárias. 2. Aplicação do CDC em casos de vulnerabilidade técnica do consumidor. Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 6º, inciso VIII; Código Civil, art. 389, parágrafo único; Código de Processo Civil, art. 487, I; Súmula 362 e 479 do STJ. Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1013674-76.2023.8.26.0566, Rel. Marcia Tessitore, j. 07/08/2025. TJSP, Apelação Cível 1004616-18.2024.8.26.0565, Rel. M.A. Barbosa de Freitas, j. 09/06/2025. REsp n. 1.199.782/PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, j. 24/8/2011.

(TJSP; Apelação Cível 1009632-98.2024.8.26.0161; Relator (a): Gilberto Franceschini; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Diadema - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/08/2025; Data de Registro: 15/08/2025).

Tecidas referidas considerações, emerge como fato incontroverso que a relação jurídica existente entre as partes denota natureza consumerista, impondo-se, pois, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, em consonância com a Súmula nº 297 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça (“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”).

Cumpra observar que as circunstâncias fáticas conferiam verossimilhança às ligações telefônicas e mensagens pelo aplicativo WhatsApp recebidos pela autora, visto que o interlocutor referiu ser preposto da empresa Mercado Livre (fls. 18/19) e possuía conhecimento das informações sigilosas. Tal aspecto foi fundamental para legitimar a confiança nas condutas supervenientes.

Ainda, muito embora a conduta posterior da autora tenha contribuído para a ocorrência da fraude, tal circunstância, *per se*, não basta para configurar fato exclusivo da vítima a excluir a responsabilidade da instituição financeira (art. 14, §3º, II, CDC). É necessário verificar também, no caso em tela, se houve falha na prestação do serviço, notadamente no sistema de segurança, a fim de configurar a responsabilização do requerido.

Com efeito, como é cediço, segundo a Súmula nº 479 do Egrégio 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 das operações bancárias”.

Com espeque no dever de segurança, ínsito à responsabilidade objetiva, emerge o dever do fornecedor de evitar fraudes ou artifícios lesivos às movimentações financeiras de seus clientes, o que restou descumprido.

Os fraudadores realizaram, no mesmo dia, no curto espaço de 1 (uma) hora, diversas transações via PIX, todas para o mesmo destinatário. Além disso, contrataram adiantamento de recebíveis e um empréstimo. Tais movimentações destoam do perfil da cliente. O padrão de movimentação atípico deveria, assim, ter acionado os protocolos de segurança antifraude da instituição. O conjunto de fatores confere perfil suspeito às transações e reforça a configuração do fortuito interno, imputável ao réu.

A propósito, segue precedente desta Corte:

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. RELAÇÃO DE CONSUMO. FRAUDE BANCÁRIA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FORTUITO INTERNO. INEXISTÊNCIA DE CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. RESTITUIÇÃO DE VALORES. DANO MORAL INDEVIDO. PEDIDO PARCIALMENTE PROCEDENTE. RECURSO DESPROVIDO. I. Caso em exame Apelação cível interposta por MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA. contra sentença que julgou parcialmente procedente a ação de restituição de valores cumulada com indenização por danos morais, ajuizada por LAILSON GOMES VENÇÃO. O autor alegou ter sido vítima de golpe após fornecer dados em videochamada com pessoa que se passava por funcionário da instituição ré, ocasionando transações não autorizadas que esvaziaram sua conta em R\$ 1.791,80. A sentença reconheceu a falha na prestação do serviço e condenou a requerida à devolução dos valores, afastando a indenização por danos morais. A parte ré recorre alegando ausência de falha, culpa exclusiva da vítima e ocorrência de fortuito externo. II. Questão em discussão Há três questões em discussão: (i) definir se houve falha na prestação de serviço da instituição financeira quanto à prevenção de fraude eletrônica; (ii) estabelecer se incide a responsabilidade objetiva nos termos do art. 14 do CDC; (iii) determinar se é devida a restituição dos valores subtraídos do consumidor. III. Razões de decidir A responsabilidade das instituições financeiras nas relações de consumo é objetiva, conforme art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ, bastando a demonstração de falha na prestação do serviço e o nexo causal com o dano. O banco apelante não comprovou a regularidade das transações contestadas com prova técnica idônea, limitando-se a apresentar capturas de tela do sistema, sem geolocalização, IP ou outro elemento técnico que confirmasse a autenticidade das operações. A alegação de culpa exclusiva da vítima não se sustenta, pois o autor foi induzido por golpe de engenharia social, o que exige da instituição financeira mecanismos preventivos eficazes. As movimentações atípicas que zeraram a conta do consumidor não geraram bloqueios ou alertas, evidenciando falha na segurança do sistema e caracterizando fortuito interno. A restituição dos valores é medida que se impõe diante da falha do serviço e do risco da atividade bancária, cabendo à instituição a responsabilidade pelos danos. Não

houve recurso da parte autora quanto à negativa de danos morais, mantendo-se a sentença nesse ponto. IV. Dispositivo e tese Recurso desprovido. Tese de julgamento: As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes eletrônicas, quando não comprovam a regularidade das transações e sua compatibilidade com o perfil do consumidor. A falha no sistema de segurança bancária, com ausência de bloqueio automático diante de movimentações atípicas, caracteriza fortuito interno e enseja o dever de indenizar. A alegação de culpa exclusiva da vítima não se sustenta quando ela atua sob indução fraudulenta, cabendo à instituição prevenir tais ocorrências. A restituição dos valores indevidamente debitados é devida diante da falha do serviço e da responsabilidade objetiva da instituição. Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, V e X; CC, arts. 186, 927, 944; CDC, arts. 6º, I e VIII; 14, §1º e §3º; CPC, arts. 85, §§ 2º e 8º-A; 373, II; Resolução BCB nº 1/2020, art. 89, §1º, I. Jurisprudência relevante: STJ, Súmula 479 STJ, REsp 1.995.458/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 09.08.2022, DJe 18.08.2022 STJ, AgInt no AREsp 1.728.279/SP, Rel. Min. Raul Araújo, 4ª Turma, j. 08.05.2023, DJe 17.05.2023 STJ, REsp 2.015.732/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 26.06.2023, DJe 26.06.2023 TJSP, Apelação Cível 1012794-87.2024.8.26.0004, Rel.ª Des. Lídia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini, 20ª Câmara de Direito Privado, j. 07.10.2025 TJSP, Apelação Cível 1010372-39.2023.8.26.0566, Rel.ª Des. Maria Salette Corrêa Dias, 20ª Câmara de Direito Privado, j. 16.12.2024 TJSP, Apelação Cível 1016308-13.2022.8.26.0006, Rel.ª Des. Sandra Galhardo Esteves, 12ª Câmara de Direito Privado, j. 16.12.2024 TJSP, Apelação Cível 1014392-95.2024.8.26.0224, Rel. Des. Gilberto Franceschini, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2), j. 14.11.2024

(TJSP; Apelação Cível 1027508-49.2024.8.26.0005; Relator (a): Lidia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/10/2025; Data de Registro: 28/10/2025).

Destarte, presente a responsabilidade objetiva da instituição financeira e a caracterização do ocorrido como fortuito interno, inerente aos riscos da atividade desempenhada, não comporta reforma a r. sentença, que condenou o réu à devolução da quantia de R\$ 38.770,54 (trinta e oito mil, setecentos e setenta reais e cinquenta e quatro centavos).

Em atenção ao artigo 85, §§ 1º e 11, do Código de Processo Civil, majoram-se os honorários devidos pelo réu apelante para 13% sobre o valor atualizado da condenação.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ademais, considera-se prequestionada toda a matéria infraconstitucional e constitucional, sendo desnecessária a indicação expressa aos dispositivos legais, bastando a análise detida das questões postas.

Por fim, observa-se que a insistência pelo inconformismo em embargos de declaração, fora das hipóteses legais ou com efeitos infringentes, ensejará a imposição da multa prevista no artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Posto isso, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO.**

MÔNICA SOARES MACHADO

Relatora