



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000110397**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006255-59.2025.8.26.0590, da Comarca de São Vicente, em que é apelante MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA, é apelada SÔNIA APARECIDA DE JESUS PINHEIRO (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado 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 CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO (Presidente) E JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA.

São Paulo, 19 de fevereiro de 2026.

**MARCO FÁBIO MORSELLO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Apelação Cível nº 1006255-59.2025.8.26.0590**

Apelante: Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda.

Apelada: Sônia Aparecida de Jesus Pinheiro

Comarca: São Vicente – 3ª Vara Cível

Juiz: Thiago Gonçalves Alvarez

**Voto nº 20.976**

**AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS – Sentença de parcial procedência - Irresignação da ré – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor - Falha na prestação dos serviços bancários – Conta aberta por fraudador junto à ré, em nome da autora – Autora que se viu acionada em juízo para responder, perante terceiro, por transação fraudulenta realizada na conta - Golpe aplicado por terceiro que não elide a responsabilidade da instituição financeira quando há falha no sistema de verificação de abertura da conta - Responsabilidade objetiva do prestador de serviços bancários - Danos materiais - Pretensão de indenização pelos recursos despendidos a título de honorários contratuais e honorários advocatícios sucumbenciais no bojo de ação movida contra a autora – Não acolhimento - Honorários contratuais que não podem ser objeto de indenização – Afastamento da indenização a esse título - Danos morais – Circunstâncias do caso que não se confundem com mero dissabor cotidiano – Redução do valor da indenização para R\$ 5.000,00 - Sentença parcialmente reformada – Recurso parcialmente provido.**

Trata-se de r. sentença (fls. 510/516), cujo relatório se adota, que, em ação de indenização por danos materiais e morais proposta por Sônia Aparecida de Jesus Pinheiro em face de Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda., julgou parcialmente procedente o pedido formulado, para:

“[...] condenar a demandada ao pagamento de indenização para reparação do dano material, no valor de R\$ 3.000,00, atualizados monetariamente desde 24 de outubro de 2024 (fls. 32/33) e com juros de mora desde a citação, calculados nos termos do art. 406, §§ 1º a 3º, do Código Civil, com a redação dada pela Lei 14.905/2024, bem como ao pagamento de indenização para compensação do dano moral, no valor de R\$ 8.000,00, atualizados monetariamente a partir desta data e com juros de mora desde a citação, igualmente calculados de acordo

com as novas disposições legais.” (fl. 515)

Em razão da sucumbência, ré foi também condenada a pagar as custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 15% do “*total das verbas indenizatórias fixadas*” (fl. 516).

Irresignada, apelou a ré (fls. 519/527 ), aduzindo, em síntese, que (i) atua como mero processador de pagamentos e recebimentos, sem exercer controle direto sobre as contas dos usuários; (ii) adota todas as medidas de segurança disponíveis, incluindo duplo fator de autenticação, SMS, reconhecimento facial e biometria; (iii) a análise da conta da autora não identificou qualquer indício de invasão ao sistema; (iv) opera-se, na espécie, a excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor; (v) inexistem danos morais indenizáveis, caracterizando-se mero dissabor cotidiano; (vi) subsidiariamente, o valor arbitrado a título de danos morais (R\$ 8.000,00) revela-se excessivo e desproporcional, devendo ser reduzido aos patamares adotados pelo C. Superior Tribunal de Justiça em casos análogos (entre R\$ 350,00 e R\$ 1.000,00). Forte nessas premissas, requer o provimento do recurso para reformar integralmente a sentença, excluindo-se as condenações por danos materiais e morais ou, subsidiariamente, reduzindo-se substancialmente o *quantum* indenizatório.

O recurso é tempestivo e preparado (fls. 528/529).

Intimada, a autora apresentou contrarrazões (fls. 534/539), postulando a manutenção da r. sentença.

### **É o relatório.**

Para escorreita compreensão dos relatos apresentados na primeira instância, cumpre reproduzir o minudente relatório constante da r. sentença, que ora se adota:

“[...] A autora alega que, no ano de 2024, foi surpreendida com intimação judicial referente à processo n. 1001051-30.2024.8.26.0247, que tramitou perante o Juizado Especial Cível da Comarca de Ilhabela, momento em que ficou sabendo que seu nome estaria envolvido em fraude bancária. Consta no referido processo que teria recebido a importância de R\$ 5.000,00, diante de pagamento de boleto emitido em seu nome pela requerida. No entanto, afirma que jamais abriu conta corrente na instituição de pagamento demandada e teve seus dados pessoais utilizados indevidamente por fraudadores, que, diante da fragilidade do sistema de segurança da instituição financeira, foram

capazes de emitir boleto em seu nome com o fim de concretizar o golpe. Pretende, por isso, com base nas disposições do Código de Defesa do Consumidor, seja o banco réu condenado ao pagamento de danos materiais sofridos, no valor de R\$ 3.000,00, desembolsados para contratação de advogado para sua defesa na ação em Ilhabela, bem como ao pagamento de indenização para compensação do dano moral suportado, no valor estimado de R\$ 50.000,00. Requereu, ainda, a concessão de tutela de urgência para imediato cancelamento da conta de pagamento impugnada.

A gratuidade processual foi deferida, mas a tutela de urgência requerida foi indeferida em decisão de fls. 106.

Citada, a requerida ofereceu resposta a fls. 115/121, sustentando, em síntese, a regularidade do cadastro da parte autora, cuja conta foi aberta em 21 de abril de 2024, mediante apresentação de documento de identificação pessoal e biometria facial. Aduz que disponibiliza e incentiva a adoção de diversos fatores de segurança aos seus clientes e que não houve falha em seu sistema de segurança, impugnando, ao final, as diferentes verbas indenizatórias pleiteadas.

A autora manifestou-se em réplica (fls. 157/159).

A decisão de fls. 160 determinou que as partes prestassem novos esclarecimentos, que a ré exibisse documentos e que os litigantes especificassem provas que pretendiam produzir.

A requerente exibiu novos documentos (fls. 166/503). A demandada apenas concordou com o julgamento antecipado (fls. 504). [...]"

Tecidas referidas considerações, cumpre obtemperar que, *in casu*, impõe-se 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*”). Assim, a situação fática deve ser interpretada com fundamento na vulnerabilidade ínsita às relações de consumo, por meio de raciocínio que leve em conta a situação em sua completude, a fim de verificar a dinâmica fática.

Como corolário da assertiva supra, a responsabilidade das instituições de pagamento reveste-se de natureza objetiva, fulcrada no risco da atividade empresarial, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. É plenamente admissível que tal responsabilidade somente seja afastada mediante a comprovação da inexistência de defeito na prestação do serviço ou da culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, à luz do disposto no §3º do artigo 14 do diploma consumerista.

No caso em análise, a ocorrência da fraude é fato incontroverso e

demonstrado diante do conjunto probatório do processo. Nesse contexto, cumpre anotar a relevância da adoção de medidas preventivas pela apelante, no âmbito do princípio da prevenção, que norteia a responsabilidade civil contemporânea (cf. LOPEZ, Teresa Ancona. *Princípio da Prevenção e Evolução da Responsabilidade Civil*. São Paulo: Quartier Latin, 2010, p. 24 e ss.; LEVY, Daniel de Andrade. *Responsabilidade civil: De um Direito dos Danos a um Direito das Condutas Lesivas*. São Paulo: Atlas, 2012, p. 146).

A hipótese retratada nos autos difere daquela verificada em outros casos já analisados por esta Relatoria, na qual a instituição financeira somente realizou a recepção dos valores transferidos via PIX após a consecução da fraude.

Da análise dos autos, observa-se que nenhuma cautela foi adotada pela apelante previamente à abertura da conta corrente em nome da autora, a qual foi utilizada para a consecução de transações fraudulentas, que vitimaram terceiros e ensejaram a responsabilização da autora em ação ajuizada na Comarca de Ilhabela. Como bem fundamentou o douto magistrado sentenciante:

“[...] a requerida não se desincumbiu deste ônus, pois a alegação de regularidade na formação contrato de abertura de conta bancária digital, com base na simples apresentação de documento de identificação pessoal e de selfie colhida na ocasião é demasiadamente estreita, porque não atrelada a outros mais relevantes fatores indicativos da regular observância do dever de segurança e destinados a demonstrar a autenticação eletrônica das operações e o vínculo da parte com o negócio jurídico, como a exibição, por exemplo, do endereço de IP e geolocalização do dispositivo utilizado no momento de abertura da conta, dos registros ou arquivos de log das transações, dos código hash, da identificação do dispositivo (IMEI, device fingerprint), dentre outros, que só a ré teria capacidade de gerar e armazenar. Nem sequer os extratos da conta de pagamento foram exibidos, a fim de se melhor avaliar o perfil e a natureza de transações realizadas ao longo da vigência do vínculo negocial.” (fl. 512)

Dessa forma, observa-se que a apelante não atendeu aos procedimentos de abertura impostos no art. 4º da Resolução BCB nº 96/2021 às instituições de pagamento:

"Art. 4º As instituições referidas no art. 1º, para fins da abertura de conta de pagamento, **devem adotar procedimentos e controles que permitam verificar e validar a identidade e a qualificação do titular da conta** e, quando for o caso, de seus representantes, **bem como a autenticidade das informações por eles fornecidas,**

inclusive mediante confrontação dessas informações com as disponíveis em bancos de dados de caráter público ou privado.

§ 1º Considera-se qualificação as informações que permitam às instituições apreciar, avaliar, caracterizar e classificar o titular da conta de pagamento com a finalidade de conhecer o seu perfil de risco e sua capacidade econômico-financeira.

§ 2º É admitida a abertura de conta de pagamento com base em processo de qualificação simplificado, desde que estabelecidos limites adequados e compatíveis de saldo e de aportes de recursos para sua movimentação.

§ 3º No caso de conta de pagamento de pessoa incapaz, nos termos da legislação vigente, também deverá ser identificado e qualificado o responsável que a assistir ou a representar.

§ 4º As informações de identificação e de qualificação do titular da conta de pagamento e de seus representantes, quando houver, devem ser mantidas atualizadas pelas instituições.

§ 5º As instituições devem adequar os procedimentos de que trata o *caput* às disposições relativas à prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo." (destaques nossos)

Com efeito, observa-se que a apelante não se desincumbiu de seu ônus probatório no sentido de demonstrar a inexistência de falha em seus sistemas de segurança. A mera alegação de que oferece múltiplos fatores de autenticação revela-se insuficiente para elidir sua responsabilidade, porquanto o fato de disponibilizar tais recursos não comprova sua efetividade prática no caso concreto. A análise técnica mencionada pela ré, que supostamente não identificou indícios de invasão, não foi comprovada documentalmente nos autos, permanecendo no campo das alegações não demonstradas.

Nesse diapasão, sobreleva acrescentar, por oportuno, que constitui atribuição das instituições de pagamento criar mecanismos aptos a identificar e coibir a prática de fraudes, mantendo-os em constante aprimoramento, em virtude do dever de gerir com segurança as movimentações financeiras de seus clientes e do elevado grau de risco da atividade por elas desempenhada. Se o serviço não fornece a segurança que dele se pode esperar, levando em consideração o modo do seu fornecimento e o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam, é ele defeituoso, nos termos do §1º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Outrossim, a argumentação da apelante no sentido de que atua como mero processador de pagamentos, intermediário neutro sem controle direto sobre as contas dos usuários, não se afigura suficiente para afastar sua responsabilidade.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Deveras, tal alegação ignora que a própria prestação do serviço de processamento de pagamentos impõe deveres de segurança e diligência, os quais não foram adequadamente observados na espécie. A neutralidade alegada não exime a instituição de pagamento de sua responsabilidade pelos danos causados aos consumidores em decorrência de falhas em seus sistemas de segurança.

Como integrante da cadeia de consumo, deve a apelante responder pelos danos oriundos da fraude, nos termos da 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”*.

Saliente-se que, consoante o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, *“O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”*.

Deveras, com espeque no dever de segurança, ínsito à responsabilidade objetiva (CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de responsabilidade civil*. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2012, p. 155), emerge o dever do fornecedor de evitar fraudes ou artifícios lesivos às movimentações financeiras, o que foi descumprido.

A respeito do tema, pronunciou-se o C. Superior Tribunal de Justiça:  
RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. DISPOSITIVOS CONSTITUCIONAIS. VIOLAÇÃO. ANÁLISE. IMPOSSIBILIDADE. CERCEAMENTO DE DEFESA. PREQUESTIONAMENTO. AUSÊNCIA. SÚMULA Nº 282/STF. GOLPE DO FALSO LEILÃO. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. CONTA DE DEPÓSITOS. CRIAÇÃO E MANUTENÇÃO. REGULAÇÃO. BANCO CENTRAL. DEVER DE OBSERVÂNCIA. SERVIÇO DEFEITUOSO. COMPROVAÇÃO. NECESSIDADE.

1. A controvérsia principal dos autos resume-se a saber se as instituições financeiras depositárias de valores provenientes da prática de atividades ilícitas podem ser responsabilizadas pela abertura e manutenção de contas utilizadas para esse fim.

2. Nos termos do art. 105, III, da Constituição Federal, não compete a esta Corte o exame de suposta violação de dispositivos constitucionais, ainda que para fins de prequestionamento, sob pena de invasão da competência atribuída ao Supremo Tribunal Federal.

3. A falta de prequestionamento da matéria deduzida pela parte recorrente impede o conhecimento do recurso especial (Súmula nº 282/STF).

4. De acordo com a orientação emanada da Súmula nº 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.

5. A responsabilidade das instituições bancárias somente poderá ser afastada se comprovada a inexistência de defeito na prestação do serviço ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, a teor do disposto no § 3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

6. Comprovando a instituição financeira que, ao abrir e manter contas bancárias, cumpriu com seu dever de verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, deve ser afastada a sua responsabilidade objetiva, porquanto inexistente defeito na prestação do serviço. Precedente.

7. Necessidade de definir com precisão o conceito de conta regularmente aberta, levando em consideração o **dever legal e regulamentar atribuído às instituições financeiras de garantir segurança aos usuários em todas as suas operações e o risco inerente à atividade por elas desempenhada, sem descurar, ainda, da fixação do ônus de comprovar a regularidade do procedimento de abertura e manutenção da conta, considerando a incidência das normas de proteção ao direito do consumidor** (Súmula nº 297/STJ) e a possibilidade de inversão do ônus probatório (art. 6º, VIII, do CDC).

8. **No processo de verificação e validação da identidade e da qualificação dos titulares da conta, bem como da autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, podem ser detectadas diversas inconformidades que poderão ou não implicar a responsabilidade da instituição que validou a criação da conta e a manteve em plena atividade.**

9. **Ainda que seja regularmente admitida a abertura de contas por meios eletrônicos, sem a presença física de seus titulares ou representantes, esta deve ser encarada como uma estratégia operacional e mercadológica adotada por livre opção dos bancos, que devem suportar os riscos dela decorrentes.**

10. A existência de contas em nome do próprio fraudador ou de outras às quais ele tenha acesso - contas essas que, bem ou mal, são abertas e mantidas pelas instituições financeiras - é o principal fator que possibilita atingir o resultado pretendido com prática dos mais variados tipos de golpes, daí exsurgindo, a depender sempre do caso concretamente examinado, a responsabilidade das entidades bancárias quando lhes faltar a necessária diligência no processo de abertura e manutenção dessas contas.

11. A título meramente exemplificativo, são circunstâncias que implicam a responsabilidade dos bancos: i) abertura de contas com o

uso de documento falso (aí incluídas todas as formas de falsidade), ou por meio de documento extraviado, sem que o verdadeiro titular tenha conhecimento; ii) movimentação de contas, regularmente abertas, por terceiros estelionatários sem o conhecimento do titular, se comprovadas eventuais falhas de segurança associadas à atuação da instituição bancária, e iii) manutenção de contas com movimentações suspeitas, se comprovada a falta de atuação dos bancos no sentido de identificá-las e de tomar as providências necessárias para evitar o seu uso para fins ilícitos.

12. Na hipótese, não tendo o autor se desincumbido de comprovar a existência de falha na prestação do serviço nem insistido no pedido de inversão do ônus probatório, deve ser confirmada a improcedência do pedido formulado na demanda, haja vista a ausência de elementos nos autos capazes de demonstrar que o serviço prestado era defeituoso.

13. Recurso especial parcialmente conhecido e não provido. (REsp n. 2.222.137/SP, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 7/10/2025, DJEN de 13/10/2025, destaques nossos.)

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS. BANCO DIGITAL. CONTA DIGITAL. REGULAÇÃO. BANCO CENTRAL. GOLPE. INTERNET. MEIO ELETRÔNICO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS. NÃO CONFIGURADA.

1. Ação indenizatória por danos materiais ajuizada em 04/05/2021, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 17/05/2023 e concluso ao gabinete em 22/02/2024 .

2. O propósito recursal é decidir se houve defeito na prestação de serviço do banco digital no qual foi efetuado um pagamento por vítima do "golpe do leilão falso", em razão da facilidade na criação de conta em meio eletrônico, que foi utilizada por estelionatários.

3. O presente processo possui a peculiaridade de tratar da relação entre a vítima do estelionato e o banco em que foi criada a conta usada pelos estelionatários, instituição financeira da qual a vítima não é correntista. Por essa razão, aqui não se aplica o entendimento de que o banco deve criar mecanismos que obstem transações bancárias com aparência de ilegalidade por destoarem do perfil de compra de seus correntistas.

4. A Resolução 4.753/19, do Banco Central, estabelece os requisitos a serem observados pelas instituições financeiras na abertura, manutenção e encerramento de conta de depósitos no meio digital. A Resolução não especifica as informações, procedimentos e os documentos necessários para abertura de conta, deixando sob responsabilidade da instituição financeira definir o que julga necessário para identificar e qualificar o titular da conta.

**5. As instituições financeiras têm a responsabilidade de verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, nos**

termos da Resolução 4.753/19, do Banco Central, além de deverem adequar seus procedimentos às disposições relativas à prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo.

**6. Se a instituição financeira não demonstrar que cumpriu com as diligências que dela se esperava, contrariando as regulamentações dos órgãos competentes, resta configurada a falha no dever de segurança.**

7. Destarte, independentemente de a instituição financeira atuar exclusivamente no meio digital, tendo ela comprovado que cumpriu com seu dever de verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, prevenindo a lavagem de dinheiro, não se vislumbra defeito na prestação do serviço bancário que atraia a sua responsabilidade objetiva.

8. Recurso especial conhecido e desprovido, com majoração de honorários. (REsp n. 2.124.423/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 20/8/2024, DJe de 27/8/2024, destaques nossos.)

No mesmo sentido, em hipótese análoga, atinente aos deveres de identificação da credenciadora de cartões de crédito, assim deliberou, recentemente, o C. Superior Tribunal de Justiça:

"RECURSO ESPECIAL. PROCESSUAL CIVIL. FRAUDE BANCÁRIA. ARRANJO DE PAGAMENTO. AÇÃO DE REGRESSO AJUIZADA POR INSTITUIÇÃO BANCÁRIA CONTRA CREDENCIADORA. PRESTAÇÃO JURISDICIONAL DEFICIENTE. NÃO OCORRÊNCIA. **RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DOS INTEGRANTES DA CADEIA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CRÉDITO.** POSSIBILIDADE DE REGRESSO CONTRA A CREDENCIADORA EM CASO DE PARTICIPAÇÃO NO EVENTO DANOSO. RECURSO ESPECIAL PARCIALMENTE PROVIDO.

1. A instituição bancária, condenada a ressarcir consumidor por fortuito interno relativo a fraudes com cartão de crédito, tem direito de regresso contra a instituição credenciadora que forneceu o ponto de venda (maquininha de cartão de crédito) por meio do qual se praticou a fraude (CDC, art 13).

2. **Caso concreto em que o banco não adotou mecanismos de identificação da fraude e em que a credenciadora deixou de promover as diligências prévias à oferta do credenciamento ao falso lojista**, que praticou a fraude, além de não ter mantido o registro das informações das transações. Participação concorrente do banco e da credenciadora na causação do evento danoso.

3. Na relação interna da solidariedade, portanto, os prejuízos decorrentes da fraude devem ser divididos igualmente entre a instituição bancária e a credenciadora, conforme a presunção do art.

283 do Código Civil.

4. Recurso especial parcialmente provido." (REsp n. 2.230.872/SP, relatora Ministra Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, julgado em 14/10/2025, DJEN de 17/10/2025, destaques nossos.)

O entendimento deste Tribunal de Justiça não discrepa:

AÇÃO DECLARATÓRIA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDA. CONSUMIDOR. FRAUDE. RESPONSABILIDADE DAS CORRÉS MERCADO PAGO E BANCO BRADESCO RECONHECIDAS. MOVIMENTAÇÃO INDEVIDA NA CONTA DA AUTORA. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. ABERTURA DE CONTA CORRENTE SEM CAUTELA E COM VIOLAÇÃO ÀS NORMAS DO BACEN. DANOS MATERIAIS RECONHECIDOS. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. Ação de indenização. Sentença de improcedência. Recurso da autora. Primeiro, reconhece-se a responsabilidade da instituição de pagamentos corré Mercado pago. Fato do serviço. Situação em que a autora foi vítima de fraude. Autora contatada por terceiros que, se passando por funcionário do réu, obtiveram êxito em conduzir a realização dos pix para conta de terceiros. A causa (eficiente e imediata) do evento danoso localizou-se na falha de segurança do serviço bancário, ao permitir acesso dos criminosos aos dados da autora e realizarem o golpe, consistente em três transações via pix. Instituição financeira que violou o regulamento do PIX (art. 39, 88 e 89) na parte das cautelas e riscos das operações via PIX. Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da Súmula nº 479 do STJ. Segundo, reconhece-se a legitimidade passiva e a responsabilidade da instituição financeira Banco Bradesco. Restou evidente a legitimidade passiva do banco corréu. Autora descreveu fundamentação que estabeleceu uma relação de responsabilidade da instituição financeira ré por falhas na prestação de serviços bancários, cada qual no âmbito de suas atividades. **Serviço defeituoso e que serviu de nexó causal para sucesso da fraude com consumação do prejuízo. Instituição financeira que permitiu a abertura de conta por terceiros estelionatários sem as devidas cautelas. Defesa da instituição ré que não trouxe para os autos um documento sequer para abertura das contas correntes, demonstrando-se total falta de cautela. Violação dos artigos 2º e 4º da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN.** Terceiro, determina-se o retorno das partes ao estado anterior. Diante do reconhecimento da responsabilidade do banco réu no evento danoso, de rigor a devolução dos valores do pix realizados, abatido o estorno efetuado pela corré. E quarto, reconhece-se a ocorrência de dano moral. A consumidora experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também do atendimento inadequado recebido. Mesmo em Juízo, o banco réu insistiu numa versão (sem qualquer indício) da participação do autor no evento

danoso. Indenização dos danos morais fixada em R\$ 5.000,00, parâmetro este ajustado para singularidades do caso concreto, razoável e admitido por esta Turma julgadora em casos semelhantes. Ação julgada parcialmente procedente em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1007466-06.2025.8.26.0405; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/12/2025; Data de Registro: 17/12/2025)

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. A RESPONSABILIDADE DO BANCO É OBJETIVA PELA FALHA NA ABERTURA DE CONTA SOB SUA CUSTÓDIA UTILIZADA PARA FRAUDE. A INDENIZAÇÃO DEVE SER LIMITADA AO PREJUÍZO DIRETAMENTE CAUSADO PELA FALHA NO SERVIÇO DO BANCO RÉU. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. AUTOR SOFREU GOLPE FINANCEIRO, CHAMADO DE "GOLPE DO FALSO INTERMEDIÁRIO" AO REALIZAR TRANSFERÊNCIAS VIA PIX, TOTALIZANDO R\$ 80.000,00, PARA A COMPRA DE VEÍCULO ANUNCIADO EM REDE SOCIAL. APÓS CONSTATAR A FRAUDE, COMUNICOU O BANCO RÉU, QUE NÃO ADOTOU MEDIDAS PARA BLOQUEIO DOS VALORES. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A QUESTÃO EM DISCUSSÃO CONSISTE EM (I) VERIFICAR SE HOUE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PELO BANCO RÉU AO NÃO ADOTAR O MECANISMO ESPECIAL DE DEVOLUÇÃO (MED) E (II) ANALISAR A RESPONSABILIDADE DO BANCO NA ABERTURA DA CONTA UTILIZADA PARA FRAUDE. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A TRANSFERÊNCIA FOI REALIZADA VOLUNTARIAMENTE PELO AUTOR, CARACTERIZANDO-SE POR FORTUITO EXTERNO, ELIMINANDO A RESPONSABILIDADE DO BANCO PELO MONTANTE TOTAL. 4. **O BANCO RÉU NÃO COMPROVOU DILIGÊNCIA NA ABERTURA DE UMA DAS CONTAS SOB SUA CUSTÓDIA UTILIZADA PARA FRAUDE, CONFIGURANDO FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO E RESPONSABILIDADE OBJETIVA.** IV. DISPOSITIVO E TESES 5. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. TESES DE JULGAMENTO: 1. A RESPONSABILIDADE DO BANCO É OBJETIVA PELA FALHA NA ABERTURA DE CONTA SOB SUA CUSTÓDIA UTILIZADA PARA FRAUDE. 2. A INDENIZAÇÃO DEVE SER LIMITADA AO PREJUÍZO DIRETAMENTE CAUSADO PELA FALHA NO SERVIÇO DO BANCO RÉU. LEGISLAÇÃO CITADA: CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, ART. 14, § 3º, II; CÓDIGO CIVIL, ART. 927, PARÁGRAFO ÚNICO; CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL, ART. 85, § 2º. JURISPRUDÊNCIA CITADA: STJ, RESP N. 2.124.423/SP,

REL. MIN. NANCY ANDRIGHI, J. 20/08/2024; TJSP, APELAÇÃO CÍVEL N. 1003470-10.2024.8.26.0704, REL. CARLOS ORTIZ GOMES, J. 08/04/2025. (TJSP; Apelação Cível 1142121-88.2024.8.26.0100; Relator (a): Miguel Petroni Neto; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 15ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/12/2025; Data de Registro: 06/12/2025)

Assim, resta evidente que a ré não se desincumbiu do ônus probatório no sentido de comprovar que a conta bancária utilizada pelo estelionatário foi aberta em nome da autora consoante mínimos padrões de segurança impostos pelo Banco Central.

Todavia, o pedido de condenação do banco réu ao ressarcimento dos honorários advocatícios contratuais não merece guarida.

Deveras, o ajuste entre a autora e seu advogado é contrato bilateral do qual não participou o réu, não podendo esta submeter-se a indenizar à autora o valor que, em negociação particular, pagou a título de remuneração por serviços advocatícios.

Ademais, a legislação processual possui mecanismo próprio de remuneração do advogado da parte vencedora da demanda, qual seja, a fixação dos honorários de sucumbência. Nesse sentido, é o entendimento desta C. Câmara:

“AÇÃO DE COBRANÇA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTÁBEIS SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA APELAÇÃO DA AUTORA - Autora que pretende a cobrança de honorários pela prestação de serviços contábeis O réu, por sua vez, sustenta que não houve a efetiva prestação dos serviços, uma vez que a autora deixou de elaborar documentos previstos no contrato celebrado entre as partes - Improcedência da ação Autora que não se desincumbiu, como lhe cabia, de apresentar prova da efetiva prestação dos serviços (art. 373, I, do CPC) - Rejeição do pedido que era de rigor Sentença mantida por seus próprios fundamentos. - Indenização por danos materiais - Honorários contratuais do patrono da autora - Contratação de advogado - O contrato de honorários vincula apenas o advogado e seu cliente, não cabendo ressarcimento pela contratação do profissional Sentença mantida. Recurso não provido.” (TJSP; Apelação Cível 1008913-07.2017.8.26.0309; Relator (a): Marino Neto; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jundiaí - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/12/2019; Data de Registro: 10/12/2019).

“(…) - PRETENSÃO DE REFORMA PARA AFASTAR A CONDENAÇÃO AO RESSARCIMENTO DOS HONORÁRIOS

ADVOCATÍCIOS CONTRATUAIS DESPENSADOS AUTOR - CABIMENTO Os honorários contratuais, que são aqueles contratados entre cliente e advogado para a atuação judicial, não integram as perdas e danos devidos pela parte sucumbente. Portanto, a contratação de advogado, por si só, não enseja indenização, ou seja, não configura dano material o pagamento de despesa a advogado que defende a parte em juízo Recurso provido, nessa parte.” (TJSP; Apelação Cível 1014672-37.2015.8.26.0562; Relator (a): Walter Fonseca; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santos - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/11/2019; Data de Registro: 04/12/2019).

Para além disso, “a contratação de advogados para atuação judicial na defesa de interesses das partes não poderia se constituir em dano material passível de indenização, porque inerente ao exercício regular dos direitos constitucionais de contraditório, ampla defesa e acesso à Justiça” (STJ, AgRg no AREsp 516.277/SP, QUARTA TURMA, Rel. Ministro MARCO BUZZI, DJe de 04/09/2014).

Acerca deste entendimento, confirmam-se recentes julgados do C. Superior Tribunal de Justiça:

CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. COMPROMISSO DE COMPRA E VENDA DE IMÓVEL. INADIMPLEMENTO E ATRASO NA ENTREGA PELO VENDEDOR. PRETENSÃO BUSCANDO O RESSARCIMENTO DE DESPESAS COM ALUGUEL E MANUTENÇÃO DE OUTRO IMÓVEL. ALEGAÇÃO DE NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. AUSÊNCIA DE VÍCIO. NEXO DE CAUSALIDADE AFASTADO PELAS INSTÂNCIAS ORDINÁRIAS. CONCLUSÃO FUNDAMENTADA EM PREMISSAS FÁTICAS E INTERPRETAÇÃO DE CLÁUSULAS CONTRATUAIS. REVISÃO. IMPOSSIBILIDADE. INCIDÊNCIA INAFASTÁVEL DAS SÚMULAS 5 E 7 DO STJ. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS CONTRATUAIS. INVIABILIDADE DE RESSARCIMENTO COMO PERDAS E DANOS. PRECEDENTES DA CORTE. RECURSO ESPECIAL CONHECIDO PARCIALMENTE E, NESSA EXTENSÃO, DESPROVIDO.

1. Ação de indenização por danos materiais decorrentes do descumprimento de contrato de promessa de compra e venda de imóvel, em que os compradores pleiteiam o ressarcimento de despesas incorridas com a locação e manutenção de imóvel provisório, em virtude do atraso na entrega do bem adquirido.

2. Não se configura negativa de prestação jurisdicional pela rejeição dos embargos declaratórios quando o Tribunal de origem, mesmo

após determinação desta Corte, se manifesta expressamente sobre a questão controvertida - no caso, o nexo de causalidade - e adota fundamentação suficiente para solução da lide em sentido contrário ao interesse da parte, pois a divergência quanto ao resultado do julgamento não se confunde com omissão ou ausência de fundamentação.

3. Revisar a conclusão soberana do Tribunal de origem que afastou o nexo de causalidade entre o inadimplemento contratual do vendedor e os danos materiais específicos alegados pelo comprador, sob o argumento de que tais despesas decorreram de ato voluntário, antecipado ou inadequado do adquirente, e não de consequência direta e imediata da mora, exige o reexame aprofundado do conjunto fático-probatório dos autos e a reinterpretção das cláusulas contratuais que regem a dinâmica da posse e da dação em pagamento.

4. O reexame de provas e a interpretação de cláusulas contratuais são providências que transcendem os limites cognitivos do recurso especial, resultando na imprescindível aplicação dos óbices previstos nas Súmulas 5 e 7 do Superior Tribunal de Justiça.

5. Os custos decorrentes da contratação de advogado para o ajuizamento de ação e para a respectiva defesa judicial, por se inserirem no exercício regular dos direitos constitucionais de acesso à justiça e por já serem abrangidos pela sistemática da sucumbência estabelecida no Código de Processo Civil, em regra, não constituem danos materiais passíveis de indenização pela parte adversa.

6. Recurso especial conhecido parcialmente e, nessa extensão, desprovido.

(REsp n. 1.974.203/SP, relator Ministro Moura Ribeiro, Terceira Turma, julgado em 9/12/2025, DJEN de 12/12/2025.)

ADMINISTRATIVO E PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS CONTRATUAIS. RESTITUIÇÃO A TÍTULO DE DANOS MATERIAIS. IMPOSSIBILIDADE. PRECEDENTES DO STJ. ACÓRDÃO DE 2º GRAU EM DISSONÂNCIA COM A JURISPRUDÊNCIA DO STJ. AGRAVO INTERNO IMPROVIDO. I. Agravo interno aviado contra decisão que julgara recurso interposto contra decisum publicado na vigência do CPC/2015. II. Trata-se, na origem, de Ação de Indenização ajuizada pela parte ora agravante em desfavor da Prefeitura Municipal de São Paulo, com o objetivo de obter o ressarcimento dos danos materiais advindos da contratação de advogados, técnicos e juristas renomados para a defesa de seus interesses em processo em que fora autuada pela demolição de imóvel em que desenvolvia empreendimento imobiliário. O Tribunal de origem reformou a sentença, que julgara improcedente a demanda. III. O acórdão recorrido encontra-se em dissonância com a jurisprudência desta Corte, segundo a qual "a contratação de advogados para defesa judicial de interesses da parte não enseja, por si só, dano material

passível de indenização, porque inerente ao exercício regular dos direitos constitucionais de contraditório, ampla defesa e acesso à Justiça" (STJ, AgRg no AREsp 516.277/SP, QUARTA TURMA, Rel. Ministro MARCO BUZZI, DJe de 04/09/2014). Nesse sentido: STJ, AgInt na PET no AREsp 834.691/DF, Rel. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA, DJe de 13/02/2019; REsp 1.696.910/SP, Rel. Ministro HERMAN BENJAMIN, SEGUNDA TURMA, DJe de 19/12/2017; AgRg no AgRg no REsp 1.478.820/SP, Rel. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, DJe de 19/04/2016; AgRg no AREsp 810.591/SP, Rel. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, QUARTA TURMA, DJe de 15/02/2016. IV. Na hipótese, estando o acórdão recorrido em dissonância com a jurisprudência sedimentada nesta Corte, merece ser mantida a decisão ora agravada, que conheceu do Agravo, para dar parcial provimento ao Recurso Especial interposto pelo Município de São Paulo, a fim de reconhecer a impossibilidade de a Municipalidade arcar com os honorários contratuais do profissional contratado pela parte autora. V. Agravo interno improvido. (AgInt no AREsp n. 2.135.717/SP, relatora Ministra Assusete Magalhães, Segunda Turma, julgado em 30/10/2023, DJe de 6/11/2023)

Faz-se mister analisar a insurgência da apelante no que se refere aos danos morais.

A respeitável sentença condenou a demandada ao pagamento de R\$ 8.000,00 a título de indenização por danos extrapatrimoniais.

Malgrado os esforços argumentativos da recorrente, dessume-se que o ocorrido transcende o mero dissabor cotidiano.

Com efeito, a autora foi surpreendida com intimação judicial por fato que não praticou, tendo sido apontada como envolvida em suposta transferência bancária fraudulenta. Tal situação evidencia violação à honra objetiva da consumidora, além de lhe impor transtornos, aborrecimentos e aflição que ultrapassam os limites do tolerável. A necessidade de contratar advogado, movimentar o Poder Judiciário e defender-se de acusação que não lhe é imputável caracteriza dano moral *in re ipsa*, dispensando prova do abalo psíquico.

Nessa senda, a alegação da apelante no sentido de que não houve qualquer vexame ou abalo à reputação não merece acolhida. Deveras, a própria existência de processo judicial em que a autora figura como suposta envolvida em ato fraudulento constitui, per se, mácula à sua honra e reputação. Outrossim, a

ineficácia da via administrativa e a necessidade de judicialização para resolver problema causado pela ré reforçam a configuração dos danos morais e justificam a condenação.

Tecidas essas considerações, passo à avaliação da verba reparatória a título de danos morais compensatórios, a qual exige uma atividade parcimoniosa do magistrado, uma vez que inexistente uma tarifação prevista em lei para os abalos internos sofridos por determinado indivíduo. Devem ser levadas em consideração, portanto, algumas balizas impostas pela melhor doutrina. São elas, por exemplo, o sopesamento da conduta das partes, a intensidade e duração do dano (Nesse sentido, Le Tourneau e Cadiet, *Droit de la responsabilité*, Paris, Dalloz, 1998).

Nesse sentido, é valiosa a lição de Caio Mário da Silva Pereira:

“A vítima de uma lesão a algum daqueles direitos sem cunho patrimonial efetivo (...) deve receber uma soma que lhe compense a dor ou o sofrimento, a ser arbitrado pelo Juiz, atendendo às circunstâncias de cada caso, e tendo em vista as posses do ofensor e a situação pessoal do ofendido. **Nem tão grande que se converta em fonte de enriquecimento, nem tão pequena que se torne inexpressiva.**” (PEREIRA, Caio Mário da Silva. *Responsabilidade Civil*, 4 Ed. Rio de Janeiro: Forense, 1993, p. 60 apud STOCO, Rui *Tratado de responsabilidade civil: doutrina e jurisprudência*. 7 ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: RT, 2007, p. 1684). (Negritos nossos).

À luz das circunstâncias concretas do caso, reputo que o *quantum* indenizatório arbitrado pelo douto juízo *a quo* no montante de R\$ 8.000,00 afigura-se desproporcional.

Malgrado a gravidade dos fatos narrados nos autos, que evidenciam violação aos deveres de segurança, a indenização deve atender aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como ao subprincípio da proibição do excesso, de modo a compensar adequadamente o dano sofrido sem, contudo, caracterizar enriquecimento sem causa.

Forte em tais premissas, reputo adequado reduzir a indenização por danos morais para o montante de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), quantia apta a compensar o dano sofrido à luz dos princípios da razoabilidade, proporcionalidade e subprincípio da proibição do excesso, atendendo às funções compensatória (principal) e pedagógico-punitiva (secundária) da verba indenizatória, sem caracterizar enriquecimento indevido.

Ante o exposto, pelo meu voto, **dou parcial provimento ao recurso**, para: (i) afastar a condenação da ré ao pagamento de indenização por honorários advocatícios contratuais; (ii) diminuir a indenização por danos morais para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com incidência da taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e Custódia (SELIC) desde o evento danoso, por se tratar de responsabilidade extracontratual (Súmula 54, STJ), e sem cumulação com correção monetária, nos termos do art. 406, §1º, do Código Civil.

Em virtude da sucumbência recíproca, tendo a autora decaído quanto ao pedido de indenização por danos materiais, condeno ambas as partes ao pagamento de 50% das custas e despesas processuais.

Ademais, condeno a autora ao pagamento de honorários advocatícios de sucumbência de 10% do proveito econômico auferido pela ré (montante postulado a título de indenização por danos materiais). De seu turno, a ré deverá responder por honorários advocatícios que fixo em 10% do valor atualizado da causa (art. 85, §§2º e 6º-A, CPC).

Deixo de majorar a verba honorária devida pela ré nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, uma vez que não se fazem presentes os requisitos exigidos pelo Col. Superior Tribunal de Justiça, notadamente o não conhecimento ou desprovimento integral do recurso (AgInt nos EREsp 1539725/DF, Rel. Ministro Antonio Carlos Ferreira, Segunda Seção, julgado em 09/08/2017, DJe 19/10/2017).

Por fim, esclareço, de forma a evitar a oposição de embargos de declaração destinados meramente ao prequestionamento e de modo a viabilizar o acesso às vias extraordinária e especial, que se considera prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional suscitada nos autos, uma vez que apreciadas as questões relacionadas à controvérsia por este Colegiado, ainda que não tenha ocorrido a individualização de cada um dos argumentos ou dispositivos legais invocados, cenário ademais incapaz de negativamente influir na conclusão adotada, competindo às partes observar o disposto no artigo 1.026, §2º do CPC.

**MARCO FÁBIO MORSELLO**  
**Relator**