



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000195355

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006714-41.2025.8.26.0047, da Comarca de Assis, em que é apelante MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA, é apelado DAVID MALAQUIAS DE SOUZA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (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 JAMES SIANO (Presidente sem voto), FLÁVIO PINELLA HELAEHIL E LUIZ ARCURI.

São Paulo, 10 de março de 2026.

SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Processo nº 1006714-41.2025.8.26.0047

Comarca: Assis

Apelante: MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA

Apelado(a): DAVID MALAQUIAS DE SOUZA

Juiz(a): Dr(a). ANDRE LUIZ DAMASCENO CASTRO LEITE

Voto nº: 00.657

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. RECURSO DESPROVIDO. 1. Apelação contra sentença que julgou procedentes pedidos de indenização por danos materiais e morais. Instituição financeira condenada à restituição de valores e ao pagamento de indenização por danos morais devido a transações fraudulentas realizadas após notificação de fraude. 2. Discute-se a responsabilidade civil da instituição financeira por danos decorrentes de transações fraudulentas realizadas após notificação de fraude. 3. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, conforme o Código de Defesa do Consumidor e a Súmula 479 do STJ, devido ao risco do empreendimento. 4. A falha na prestação do serviço foi caracterizada pela ineficiência dos mecanismos de segurança e bloqueio, permitindo transações fraudulentas mesmo após a notificação de fraude. 5. Recurso desprovido.

Trata-se de apelação interposta em face da r. sentença de fls. 175/180, que julgou procedentes os pedidos formulados em ação de indenização por danos materiais e morais.

O magistrado de primeiro grau destacou a responsabilidade objetiva das instituições financeiras, conforme a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. O juízo reconheceu que, embora o autor tenha inicialmente acessado um *link* suspeito, a falha na prestação do serviço restou configurada pela inércia do réu, que, mesmo após ter sido notificado da fraude, permitiu a realização de mais de vinte transações fraudulentas dois dias depois. Constatou-se, assim, comportamento contraditório da instituição ao reconhecer a fraude em algumas operações e negá-la em outras ocorridas sob o mesmo contexto. Ao final, a instituição ré foi condenada

(i) à restituição integral dos valores indevidamente debitados, (ii) ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 5.000,00; e (iii) ao pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 15% sobre o valor atualizado da condenação.

Sustenta o apelante a ocorrência de culpa exclusiva da vítima e de terceiro, argumentando que o contato fraudulento ocorreu fora de seu ambiente de controle, o que configuraria fortuito externo e excluiria o nexo de causalidade. Defende a inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ, alegando inexistência de falha sistêmica. Por fim, insurge-se contra a condenação por danos morais, classificando o evento como mero dissabor, bem como pugna, subsidiariamente, pela redução da indenização e dos honorários sucumbenciais.

Em contrarrazões, o apelado defende a manutenção integral da r. sentença, reiterando a responsabilidade objetiva do fornecedor e o risco da atividade. Argumenta que a fraude decorreu de falha sistêmica e que a indenização foi fixada de forma moderada. Pugna pelo desprovimento do recurso e pela majoração dos honorários advocatícios nos termos do art. 85, §11, do Código de Processo Civil.

É o relatório.

O recurso não comporta provimento.

A controvérsia diz respeito à responsabilidade civil da ré por danos decorrentes de transações fraudulentas realizadas na conta do autor, após este último ter sido vítima do "golpe do falso funcionário" e ter solicitado preventivamente o bloqueio de seus acessos bancários.

Há relação de consumo entre as partes, aplicando-se ao caso, portanto, as disposições do Código de Defesa do Consumidor. A responsabilidade das instituições financeiras e de pagamento, nesse sentido, é objetiva, pautada no risco do empreendimento. Tal entendimento encontra-se cristalizado na Súmula 479



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

do Colendo 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"*.

No caso concreto, o cerne da falha na prestação do serviço não reside apenas na indução do consumidor ao erro pelo fraudador, mas na ineficiência dos mecanismos de segurança e bloqueio da apelante. Conforme demonstrado nos autos, o apelado notificou a instituição no dia 18/12/2024 imediatamente após perceber a tentativa de golpe, reportando problema de segurança (fl. 28). A própria ré procedeu, ao que tudo indica, com o bloqueio da conta para verificação de segurança e o cancelamento do cartão de crédito (fls. 3, 52, 55 e 56).

Entretanto, de forma injustificável, diversas transações fraudulentas foram autorizadas em 20/12/2024, ou seja, dois dias após o aviso de fraude, momento em que a conta estaria, supostamente, sob análise. Tal fato descaracteriza a alegação de culpa exclusiva da vítima ou fortuito externo. Se o banco é informado de uma vulnerabilidade e garante ao cliente que a conta está protegida, a posterior permissão de saques e transferências sequenciais que esgotam o saldo do consumidor configura negligência inescusável e falha na prestação do serviço, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

A alegação de que o apelante é "mero processador de pagamentos" não o exime do dever de zelar pela segurança das transações. Ao disponibilizar ferramentas digitais de movimentação financeira e auferir lucro com tal atividade, a instituição assume o dever de monitorar padrões de consumo e, principalmente, de garantir a eficácia de bloqueios solicitados por seus correntistas. A ocorrência de mais de vinte transações atípicas em curto intervalo, após notificação formal de fraude, é prova inequívoca do fortuito interno.

No que tange aos danos morais, a situação vivenciada pelo apelado extrapola o mero dissabor. A angústia de ver seu patrimônio dilapidado mesmo após ter tomado todas as precauções de notificar o banco, somada à resistência injustificada da instituição em resolver o problema administrativamente, configura o chamado desvio produtivo do consumidor e lesão aos direitos da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

personalidade. O valor fixado em R\$ 5.000,00 atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, mostrando-se adequado para reparar os danos sofridos pelo consumidor.

Diante do exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

Em razão do trabalho recursal acrescido, majora-se a verba honorária de 15% para 16,5% sobre o valor da causa (§ 11, do art. 85, do CPC/15).

Consideram-se, desde já, prequestionadas todas as matérias, sendo desnecessária a oposição de embargos de declaração para esse fim.

SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA

Relator