



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000242283

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006744-32.2024.8.26.0073, da Comarca de Avaré, em que são apelantes MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA e MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA., é apelada ROSELI APARECIDA CRUZ VIEIRA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado 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 CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO (Presidente sem voto), WALTER FONSECA E RENATO RANGEL DESINANO.

São Paulo, 19 de março de 2026.

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1006744-32.2024.8.26.0073

Comarca: Avaré - Foro de Avaré - 1ª Vara Cível

Apelantes: Mercado Pago Instituição De Pagamento LTDA. e outro

Apelada: Roseli Aparecida Cruz VieiraMM. Juiz de 1º Grau: Dr(a).

Augusto Bruno Mandelli

Voto nº 5.109

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM OBRIGAÇÃO DE FAZER. GOLPE EM PLATAFORMA DIGITAL. EMPRÉSTIMOS E CARTÕES DE CRÉDITO NÃO RECONHECIDOS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. INSURGÊNCIA DAS RÉS. DESPROVIMENTO.

1. Recursos das rés contra r. sentença que declarou a inexigibilidade de débitos oriundos de empréstimos e compras não reconhecidas, realizados mediante fraude em conta vinculada às plataformas, e determinou abstenção de protesto e negativação. Alegação de ilegitimidade passiva, inexistência de falha na prestação do serviço, culpa exclusiva da consumidora por engenharia social, fortuito externo e validações por dispositivo/IP. Pretensão de improcedência e, subsidiariamente, manutenção dos honorários no mínimo legal.

2. Preliminar de ilegitimidade passiva rejeitada. Relação jurídica que decorre de operações bancárias realizadas por meio de aplicativo de titularidade da apelante. Responsabilidade solidária de todos os integrantes da cadeia de consumo (art. 7º, parágrafo único, do CDC). Aplicação da Súmula 479 do STJ.

3. Mérito. Relação de consumo configurada (arts. 2º, 3º e 17 do CDC; Súmula 297 do STJ). Instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados por falhas na prestação do serviço, inclusive fraudes e delitos praticados por terceiros. Responsabilidade apenas afastada em caso de inexistência de defeito ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, §3º, I e II, do CDC). Ônus probatório das rés. Ausência de juntada dos instrumentos contratuais dos empréstimos, adesões dos cartões, faturas e demonstrativos idôneos de autenticação. Insuficiência de alegações genéricas sobre “device”, IP, token e biometria. Necessidade de identificação inequívoca em contratação eletrônica (art. 29, §5º, da Lei nº 10.931/04). Operações realizadas em curto espaço de tempo, destoando

do perfil de consumo da correntista, sem bloqueio ou alerta preventivo. Falha de segurança caracterizada. Fraude que integra o risco da atividade bancária (furtivo interno). Responsabilidade da instituição financeira configurada.

4. Manutenção da r. sentença que declarou a inexigibilidade dos débitos e determinou a abstenção de protesto e inscrição em cadastros restritivos.
5. Honorários advocatícios. Majoração recursal cabível diante do desprovimento integral (art. 85, §11, do CPC).
6. RECURSO DESPROVIDO.

1. Trata-se de recursos de apelação interpostos por MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA. e MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA., na ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com obrigação de fazer ajuizada por ROSELI APARECIDA CRUZ VIEIRA, contra a r. sentença de fls. 229/232, cujo relatório se adota, que julgou procedente a demanda para declarar a inexigibilidade dos débitos oriundos de empréstimos fraudulentamente realizados com os dados da autora, bem como de eventuais compras efetuadas por meio dos cartões de crédito com finais 6775 e 9559, determinando, ainda, que as rés se abstenham de protestar e de incluir os dados da autora em cadastros de inadimplentes.

Consta da petição inicial, em síntese, que a autora anunciou a venda de veículo na plataforma do Mercado Livre e recebeu ligação de terceiro que se passou por representante da empresa, orientando-a a abrir conta digital no Mercado Pago para recebimento do valor da venda. Alega que, após fornecer seus dados e realizar procedimentos de validação, foram efetuadas, no mesmo dia, operações financeiras não reconhecidas, com contratação de empréstimos e emissão/utilização de cartões de crédito, sem sua anuência. Afirma que tentou resolver

administrativamente, mas sem êxito, razão pela qual requereu tutela de urgência e, no mérito, a declaração de inexigibilidade dos débitos e medidas para impedir cobranças e negativação.

Citadas, as rés apresentaram contestação, arguindo, em preliminar, ilegitimidade passiva e ausência de pressupostos processuais, sob o argumento de que não foi incluído no polo passivo o usuário recebedor dos valores. No mérito, sustentaram a inexistência de falha na prestação do serviço, afirmando tratar-se de hipótese de engenharia social, em que a autora teria voluntariamente fragilizado seus dados ao interagir com terceiro, configurando culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, com incidência do art. 14, §3º, II, do CDC. Ao final, requereram a improcedência da demanda.

Sobreveio a r. sentença que reconheceu tratar-se de relação de consumo, com aplicação do Código de Defesa do Consumidor, inclusive quanto à inversão do ônus da prova. Afastou a preliminar de ilegitimidade passiva, por entender que ambas as rés integram a cadeia de fornecimento. No mérito, embora tenha consignado que a fraude decorreu de engenharia social e que a autora acessou link enviado por terceiro, concluiu pela procedência do pedido para declarar a inexigibilidade dos débitos referentes aos empréstimos contestados e aos gastos relativos aos cartões finais 6775 e 9559, bem como para impedir protesto e negativação, extinguindo o processo com resolução do mérito (art. 487, I, do CPC).

O MERCADO PAGO opôs embargos de declaração, os quais foram acolhidos para sanar erro material no dispositivo relativo aos ônus sucumbenciais, fixando-se, ao final, honorários advocatícios em 10% sobre o valor da causa, mantendo-se, no mais, a r. sentença tal como

lançada (fls. 244).

Inconformadas, as rés interpuseram apelação (fls. 247/256). Sustentam, em síntese, que não tiveram participação no evento danoso, reiterando a tese de que o sistema seria imune a invasões e que eventual fragilização decorreu da conduta da autora. Renovam a preliminar de **ilegitimidade passiva**, sob o argumento de ausência de pertinência subjetiva e de que a relação jurídica teria se dado apenas entre a autora e o falsário. No mérito, alegam que a própria fundamentação da r. sentença reconheceu a colaboração da autora para o golpe, de modo que seria aplicável a excludente do art. 14, §3º, II, do CDC. Defendem, ainda, que o Mercado Pago é instituição de pagamento (Lei nº 12.865/2013), atuando como correspondente bancário, e que a hipótese configuraria **fortuito externo**, com rompimento donexo causal. Sustentam que as transações partiram de dispositivo e IP associados à autora, com validações de segurança, o que evidenciaria a culpa exclusiva da consumidora. Requerem, assim, o provimento do recurso para julgar improcedentes os pedidos iniciais, e, subsidiariamente, a manutenção dos honorários no patamar mínimo (10%).

Recurso tempestivo e com preparo (fls. 282/283).

Intimada, a autora apresentou contrarrazões (fls. 264/274), pugnando pelo desprovimento do recurso. Defende a legitimidade passiva das apelantes e a responsabilidade solidária pela falha na prestação dos serviços, sustentando que a fraude e as operações atípicas caracterizam fortuito interno, com incidência da Súmula 479 do STJ e do Tema 466. Argumenta que houve falha no dever de segurança, ante a realização de diversas operações incompatíveis com o perfil de consumo, inclusive empréstimos e movimentações em curto espaço de

tempo, o que deveria ter acionado mecanismos de bloqueio. Requer, por fim, a manutenção integral da r. sentença, com majoração dos honorários advocatícios

É o relatório.

2. No tocante à preliminar de ilegitimidade passiva arguida pelos apelantes, não merece acolhimento. A relação jurídica controvertida decorre de transações financeiras realizadas por meio de aplicativo de titularidade da instituição financeira recorrente, sendo incontroversa a sua posição como fornecedora do serviço bancário utilizado pela consumidora.

Nos termos do artigo 7º, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade entre os integrantes da cadeia de consumo é solidária, não podendo o prestador de serviços afastar-se do polo passivo quando o evento danoso guarda relação direta com a atividade por ele explorada.

Ademais, conforme entendimento consolidado na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fraudes e delitos praticados no âmbito de operações bancárias, por se tratar de risco inerente à atividade.

Assim, a preliminar de ilegitimidade passiva deve ser afastada, prosseguindo-se no exame do mérito recursal.

3. No mérito, a lide encerra relação de consumo, pois a autora figurou, ainda que como *bystander* (de maneira externa), na última etapa da cadeia de produção e distribuição do serviço de crédito regularmente

fornecido pela parte requerida, nos termos dos arts. 2º, 3º, § 2º, e 17 do Código de Defesa do Consumidor e enunciado da Súmula nº 297 do C. STJ.

Outrossim, as instituições bancárias e financeiras respondem objetivamente pelos danos causados por falha na prestação de serviços, nos quais se compreendem aqueles decorrentes de fraudes e delitos perpetrados por terceiros, consoante o disposto no art. 14 do CDC e verbete da Súmula nº 479 do C. STJ, ressalvadas a inexistência de defeito e a culpa exclusiva do consumidor, ou de terceiros.

A controvérsia diz respeito à alegada inexistência de falha na prestação do serviço e da pretendida imputação de culpa exclusiva à consumidora, sob o argumento de engenharia social e fortuito externo. Contudo, tratando-se de relação de consumo, incide o regime de responsabilidade objetiva previsto no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, bem como a regra de distribuição dinâmica do ônus da prova (art. 6º, VIII, do CDC), sobretudo porque é fato incontroverso que a autora não reconhece a contratação dos empréstimos e a emissão/utilização dos cartões, havendo impugnação direta quanto à higidez das operações lançadas em seu nome.

Nesse contexto, cabia às apelantes demonstrar, de forma minimamente idônea, a regularidade das contratações que deram origem aos débitos discutidos, o que exigia, ao menos, a juntada dos **instrumentos contratuais dos empréstimos, dos termos de adesão dos cartões de crédito, bem como das faturas e demonstrativos detalhados das transações**, com indicação do meio de autenticação utilizado, datas, horários e demais elementos capazes de evidenciar a efetiva manifestação de vontade da consumidora e a legitimidade das

operações.

Ocorre que, não obstante a alegação de que as transações teriam sido realizadas a partir de “device” e IP associados à autora, e de que teria havido validação por token e reconhecimento facial, **nenhum documento contratual específico** foi apresentado pelas apelantes capaz de comprovar, de modo objetivo, a regularidade da contratação dos empréstimos, a efetiva solicitação dos cartões, ou mesmo a origem e a autoria das compras lançadas nas faturas. Assim, as alegações defensivas permaneceram no campo meramente argumentativo, sem lastro documental mínimo.

Incumbia às apelantes provar culpa exclusiva da consumidora, causa que impediria, neste caso concreto, a caracterização da responsabilidade civil, na medida em que a conduta do terceiro criminoso não a impede, tratando-se de fortuidade interna, ou que, prestado o serviço, o defeito alegado não existiu. Assim, como não houve prova da contratação, incide na espécie a inteligência do art. 29, § 5º, da Lei nº 10.931/04, que regulamenta a CCB eletrônica, que prevê que:

“a assinatura de que trata o inciso VI do caput deste artigo poderá ocorrer sob a forma eletrônica, desde que garantida a identificação inequívoca de seu signatário”,

As apelantes não demonstraram terem adotado as cautelas necessárias para assegurar a segurança e autenticidade da contratação, pois não apresentaram documento que possibilite a aferição da regularidade.

Destaca-se, ainda, que a apelada lavrou boletim de ocorrência (fls. 96/97) e realizou contestação da operação no banco (fls. 64/75).

Assim, as contratações decorreram de prestação de serviços

falha, e as apelantes devem responder objetivamente pelos danos causados ao cliente, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. A instituição financeira não se desincumbiu do ônus probatório de demonstrar a contratação dos empréstimos consignados, dos cartões de crédito e das compras efetuadas por meio desses cartões, sendo, portanto, de rigor, a manutenção da r. Sentença.

Nesse sentido, a jurisprudência:

*"DECLARATÓRIA C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO RÉU. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. 1. Alegação de ilegitimidade passiva. Inconsistência. Teoria da asserção. Legitimidade passiva configurada a partir da alegação do consumidor, atribuindo responsabilidade ao réu. A análise de caracterização ou não da responsabilidade diz respeito ao mérito. 2. Denúnciação da lide. Relação de consumo. Incompatibilidade com o sistema de proteção do consumidor na máxima extensão possível, inclusive na perspectiva processual. Observância do art. 88 do CDC. Intervenção de terceiro, em relação de consumo, limitada a seguro de responsabilidade civil, nos termos do art. 101, II do CDC. 3. **Golpe da falsa central de atendimento. Autor que foi vítima de "falsa central de atendimento", seguindo procedimento passado por suposto preposto do banco. Autor que contribuiu para a prática fraudulenta. Contudo, as operações destoam do perfil de consumo do autor. Participação culposa inicial do autor que, no caso concreto, não impede a configuração da responsabilidade civil objetiva do banco. Caracterização de falha no que atina ao dever de proteção do patrimônio sob custódia do banco. Sentença que declara a inexistência de operações e inexigíveis os débitos relacionados, condenando o réu à restituição de valores. Sentença mantida.** 4. Pretensão de afastamento da indenização por danos morais. Danos morais não caracterizados. A luta pelo reconhecimento do direito, por via administrativa ou por via judicial, não implica dano moral, mas sim ônus inerente à vida social. Ademais, a mera privação de montante em pecúnia não gera dano moral presumido. Autor que não comprova situação de humilhação ou vexatória ou ofensa a qualquer direito essencial, limitando-se a sustentar que os transtornos para solução lhe acarretaram danos morais. Sentença alterada. 5. Recurso parcialmente provido, para afastar a condenação por danos morais, redefinindo-se os encargos de sucumbência, proporcionalmente à derrota. (TJSP; Apelação Cível*

1002283-58.2023.8.26.0394; Relator (a): José Wilson Gonçalves; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Nova Odessa - 1ª Vara Judicial; Data do Julgamento: 16/01/2025; Data de Registro: 16/01/2025- destaquei)

APELAÇÃO – CONTRATOS BANCÁRIOS – EMPRÉSTIMO CONSIGNADO – Validade da contratação não comprovada – Ausência de contrato escrito acompanhado de selfie (biometria facial), documento de identificação pessoal, geolocalização exata e código de identificação do dispositivo do consumidor – Documento denominado "Rastreabilidade de Acesso do Cliente via Canal de Atendimento Bradesco" insuficiente para atestar a higidez da contratação – Devolução, em dobro, dos valores pagos indevidamente - Danos morais devidos, arbitrados em R\$ 5.000,00 – Sentença reformada. RECURSO PROVIDO, com inversão dos ônus da sucumbência.(TJ-SP - Apelação Cível: 10128302520238260438 Penápolis, Relator.: João Battaus Neto, Data de Julgamento: 26/08/2024, Núcleo de Justiça 4 .0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2), Data de Publicação: 26/08/2024- destaquei)

"AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE NEGÓCIO JURÍDICO CUMULADA COM PEDIDOS DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO E REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS – Sentença de parcial procedência – Irresignação do réu – Empréstimos consignados – Alegação de que a contratação se deu via "Mobile Bank" – Ausência de comprovação - A repetição do indébito deve ocorrer na forma simples, pois não verificada má-fé do réu, nem tampouco violação à boa-fé objetiva – Sentença parcialmente reformada – Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1001825-29.2021.8.26.0453; Relator (a): Marco Fábio Morsello; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pirajuí - 1ª Vara; Data do Julgamento: 28/03/2022; Data de Registro: 28/03/2022- destaquei)

"AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÕES IMPROVIDAS. CONSUMIDOR . BANCÁRIO. DESCONTOS EM CONTA CORRENTE. EMPRÉSTIMOS PESSOAIS E SEGUROS. CONTRATAÇÃO NÃO COMPROVADA . DEVOLUÇÃO DOS VALORES. JURISPRUDÊNCIA DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. MODULAÇÃO DOS EFEITOS. RESTITUIÇÃO DE FORMA SIMPLES . AUSÊNCIA DE MÁ-FÉ. DANO MORAL CONFIGURADO. VALOR MANTIDO. Autor afirmou que o réu passou a efetuar descontos em sua conta corrente referentes a empréstimos e seguros não contratados . Sentença declarou a inexigibilidade dos contratos, determinou a

*restituição dos valores na forma simples e pagamento de indenização por dano moral. Recursos das partes. Restaram comprovados os descontos. **O banco réu deixou de juntar os contratos que autorizavam descontos dos seguros . E, embora tenha afirmado que o autor celebrou os empréstimos pessoais de nº 418084067 e nº 414337885 por meio de "Mobile Bank", fazendo uso de senha, o banco réu não juntou nenhum documento a comprovar a regularidade da contratação, tampouco os instrumentos que regiam os pactos (valores do empréstimos, número de parcelas, juros e demais encargos). Ressalto que meros extratos não comprovam as contratações impugnadas. E ainda, o réu sequer comprovou o depósito do valor na conta do autor referente ao empréstimo nº 414337885. Era ônus do banco não só provar a ausência da falha . Responsabilidade objetiva. Art. 14, § 3º, incisos I e II, do CDC. Defeito de segurança do próprio serviço prestado pelo banco que atraiu incidência da súmula 479 do STJ . Restituição na forma simples. O pedido de devolução dobrada dos valores declarados indevidos não merece acolhimento. Ausência de má-fé do banco réu. O Superior Tribunal de Justiça consolidou o entendimento, com modulação de efeitos, pela Corte Especial, EAREsp 600663/RS, EAREsp 622897/RS, EAREsp 664888/RS, EAREsp 676608/RS e EREsp 1413542/RS precedentes prévios necessários) . Dano moral configurado. Reconheço a existência de danos morais passíveis de indenização. O consumidor experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos de descontos indevidos desde de 2017. Viu-se cobrado por seguros e empréstimos não contratados . Valor mantido em R\$ 10.000,00. Parâmetros da Turma julgadora. Sentença de parcial procedência . SENTENÇA MANTIDA. RECURSOS IMPRÓVIDOS. (TJ-SP - AC: 10251993820218260562 SP 1025199-38.2021 .8.26.0562, Relator.: Alexandre David Malfatti, Data de Julgamento: 13/07/2022, 20ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 13/07/2022- destaquei)***

Dessa forma, não tendo as rés se desincumbido do ônus que lhes competia quanto à comprovação da higidez das contratações e da legitimidade dos débitos exigidos, mantém-se a conclusão da r. sentença quanto à inexigibilidade dos valores, razão pela qual **o recurso não comporta provimento**, devendo ser integralmente mantida a solução de procedência adotada na origem.

Honorários advocatícios sucumbenciais, em favor da apelada,



majorados para 12% sobre o valor atualizado da causa, visto que a majoração recursal pressupõe o integral desprovimento ou não conhecimento do recurso, além da sucumbência desde a origem (STJ-Corte Especial, AgInt nos EAREsp 762.075/MT, rel. p/ Acórdão Min. Herman Benjamin, j. 19.12.2018).

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, considera-se 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 Código de Processo Civil.

4. Diante do exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, majorados os honorários advocatícios sucumbenciais, em favor da apelada, para 12% (doze por cento) do valor atualizado da causa.

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica