



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

Registro: 2025.0001277267

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007613-98.2024.8.26.0362, da Comarca de Mogi-Guaçu, em que são apelantes BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A e PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelada CELIA PAULA DI CELIO.

ACORDAM, em 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso do Banco Mercantil e deram parcial provimento ao recurso do Pagueguero. V.U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente sem voto), JAIRO BRAZIL E SIDNEY BRAGA.

São Paulo, 1º de dezembro de 2025.

CLÁUDIA GRIECO TABOSA PESSOA

Relatora

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

Voto nº 37185

Apelação Cível nº 1007613-98.2024.8.26.0362

Comarca: Mogi-Guaçu

Apelantes: Banco Mercantil do Brasil S/A e Pague Seguro Internet Instituição de Pagamento S/A

Apelado: Celia Paula Di Celio

Juiz de Direito: Dr(a). Fernando Colhado Mendes

APELAÇÕES. Ação declaratória cumulada com pedido indenizatório. Empréstimos e transferências de valores para conta aberta, de forma fraudulenta, em nome da autora. Pedidos parcialmente acolhidos para reconhecer a irregularidade das transações, determinar o cancelamento dos descontos, a devolução dos valores descontados indevidamente, o restabelecimento do saldo anterior ao início das transações impugnadas e condenar os réus, solidariamente, ao ressarcimento do valor de R\$5.000,00, a título de dano moral. Pleito de reforma. Possibilidade em parte em relação ao Pague Seguro. 1. Banco Mercantil. Inexistência de identificação do equipamento utilizado na contratação de três empréstimos fraudulentos e das inúmeras transações em caráter sucessivo. Realização de transações sucessivas, cotejando valores elevados, a ensejar suspeita fundada. Ausência de monitoramento. Dever de ressarcir. 2. Pague Seguro. Alegação de excludente de responsabilidade oriunda da ação de terceiros. Impossibilidade. Súmula nº 479, do E STJ. Conta beneficiada aberta de forma fraudulenta. Inúmeras transações realizadas no mesmo dia da abertura da conta. Inexistência de qualquer mecanismo de segurança ou confirmação em relação à suposta



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

titular. Risco da atividade. Relação de consumo. Art. 927, parágrafo único, do Código Civil c.c 14, caput, do Código de Defesa do Consumidor. 2. Restabelecimento do saldo da conta e cancelamento dos descontos que somente pode ser imposto ao requerido Banco Mercantil, responsável por tais obrigações. 3. Dano moral caracterizado diante da natureza alimentar da verba afetada, do valor significativo das parcelas indevidamente debitadas e da manifesta desídia dos réus. Quantum indenizatório. Montante adequado. Recurso do Banco Mercantil não provido. Recurso do Pagseguro parcialmente provido.

Dispositivo: negaram provimento ao recurso do Banco Mercantil e deram parcial provimento ao recurso do Pagseguro.

Trata-se de apelações interpostas por **Banco Mercantil do Brasil S/A** e **Pagseguro Internet Instituição de Pagamentos S/A**, em face da r. sentença de fls.320/322, proferida pelo MM. Juiz da 3ª Vara Cível da Comarca de Mogi Guaçu, nos autos da ação declaratória cumulada com pedido indenizatório ajuizada por **Célia Paula Di Célio**, que acolheu parcialmente os pedidos iniciais para reconhecer a irregularidade das transações impugnadas, determinar a cessação dos descontos realizados na conta da autora, condenar o Banco Mercantil a restituir, de forma simples, os valores descontados, restabelecer o estado anterior da conta e condenar os réus, solidariamente, ao ressarcimento do valor de R\$5.000,00, a título de dano moral, além das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da condenação.

Inconformado, apela o Banco Mercantil S/A em busca da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

modificação do julgado. Sustenta, em síntese, a inexistência de falha, porquanto os contratos foram celebrados regularmente e os valores disponibilizados na conta da autora. Afirma que o alegado desconhecimento é incompatível com a utilização dos valores. Argumenta que o saque de R\$10.769,61, por meio do cartão de crédito consignável, é compatível com o histórico de utilização do cartão e anterior ao suposto golpe. Aduz que não há nexos de causalidade entre a conduta da instituição e o prejuízo alegado, não havendo danos a serem ressarcidos (fls.331/338).

De sua parte, apela o PagueSeguro em busca da improcedência da demanda. Sustenta, em síntese, a culpa exclusiva da autora aliada a fato de terceiro, circunstâncias hábeis a romper o nexo de causalidade. Afirma que as transações foram realizadas mediante autenticação, pressupondo cadastro prévio. Argumenta que somente o Banco Mercantil pode cancelar os descontos e restabelecer o saldo da conta da autora, pois é ele quem a administra (fls.341/352).

A autora ofereceu contrarrazões, pugnando pela manutenção do julgado (fls.361/372).

Recursos tempestivos, preparados e regularmente processados nos termos legais.

É o relatório.

Conheço dos recursos, haja vista a presença dos pressupostos de admissibilidade. No mérito, dou parcial provimento ao recurso do PagueSeguro e nego ao do Banco Mercantil.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

Trata-se de ação declaratória cumulada com pedido indenizatório com vistas ao reembolso de valores descontados indevidamente de sua conta, referente a fato supostamente ocasionado em razão de falha na prestação dos serviços disponibilizados pelos réus.

Alegou a autora que, em 10/06/2024, por volta das 14h30 um casal se apresentou como funcionários da Prefeitura responsáveis pelo cadastramento dos imóveis com a finalidade de combater a dengue. Aduziu ter disponibilizado seu registro civil aos supostos funcionários e permitido que realizassem uma fotografia de seu rosto. Posteriormente, foi surpreendida com a contratação de três empréstimos, nos valores de R\$15.335,00, R\$8.317,00 e R\$39.869,60, aos quais se sucederam mais de cem transferências para uma conta aberta, fraudulentamente, em seu nome no Pagueguero. Argumentou que também foram realizadas compras com o cartão de crédito e o débito de R\$10.769,61, de sua conta bancária. Pugnou pelo reconhecimento da irregularidade das transações, reembolso dos valores e condenação dos réus ao ressarcimento do dano moral.

O réu Pagueguero afirmou ser parte ilegítima para figurar no polo passivo, ao fundamento de que não causou o dano. Aduziu ter adotado todas as cautelas de praxe na abertura da conta bancária, não havendo se falar em falha na prestação do serviço e, por via de consequência, no dever de indenizar.

De sua parte, o corréu Banco Mercantil sustentou a inexistência de nexos de causalidade entre os danos alegados e eventual falha na prestação do serviço. Alegou não ter sido constatada qualquer invasão na



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

conta. Argumentou que o prejuízo suportado pela autora decorrera, exclusivamente, de sua negligência, razão pela qual, não há o dever de indenizar.

Sobreveio a r. sentença pela qual o d. magistrado *a quo* acolheu parcialmente os pedidos iniciais com fundamento na inexistência de prova da regularidade das transferências, bem como, na abertura fraudulenta da conta bancária para a qual direcionado o valor subtraído da conta do autor (fls.320/322).

A lide comporta análise à luz da legislação consumerista, conforme se extrai da Súmula 297, do E. Superior Tribunal de Justiça:

“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.”

Cediço que é notório o dever quanto à conservação das senhas pessoais, regra expressa nos contratos, por meio dos quais disponibilizados serviços virtuais e, como se não bastasse, ínsita a tais avenças.

Com efeito, embora a autora efetivamente tenha sido negligente ao fornecer documento de identificação civil a terceiros e autorizar a captura da fotografia por essas pessoas, não há prova no sentido de que as transações tenham sido materializadas por ela, porquanto não há identificação do equipamento a partir do qual as operações foram realizadas.

Nesse contexto, a participação da autora pode indicar concausa, mas não exclusiva, pelo que, quanto aos prejuízos decorrentes da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

fraude, objeto da análise aqui trazida, não é dado afastar a responsabilidade dos réus.

Ademais, o Banco Mercantil autorizou a celebração simultânea de praticamente três contratos que totalizaram a quantia de R\$63.521,60 e mais de cem transferências sucessivas (fls.50/68), comportamento manifestamente atípico, circunstância que diante do contexto, especialmente ditado pela falta de provas quanto à regularidade das transações (encargo não cumprido pelo Banco Mercantil), permite responsabilizá-lo pelos danos causados.

Outrossim, a autora não impugnou o saque do valor de R\$10.769,61, mas, informou a utilização deste montante para amortizar o saldo devedor (fl.291), razão pela qual o Banco Mercantil deve ser responsável pelo saldo devedor.

Quanto ao corréu PagueSeguro, cediço que é notória a ocorrência de inúmeros golpes perpetrados diuturnamente, fato a exigir atenção e cautela nas transações, especialmente aquelas mais onerosas.

Na hipótese dos autos, conquanto o corréu afirme a observância das cautelas de praxe para a abertura de contas bancárias, apresentou mera tela sistêmica – com a fotografia e o documento da autora – supostamente, apresentada no ato da abertura da conta utilizada na fraude.

Assim dispõe a Resolução nº 2.025 de 1993 do Banco Central, *in verbis*:

“Art. 3º As informações constantes da ficha-proposta,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

bem como os elementos de identificação e localização do proponente, devem ser conferidos à vista de documentação competente, observada a responsabilidade da instituição pela verificação acerca da exatidão das informações prestadas.”

O corréu Pague Seguro tampouco manifestou-se acerca do nome equivocado da autora e do número elevado de transações na data da abertura da conta, circunstância a corroborar a desídia que, como dito, se mostrou essencial à perpetração da fraude.

Se de um lado, a operação impugnada fora efetuada, em razão da atuação de terceiro, o que a princípio, coadunar-se-ia com a excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, por outro lado, o corréu Mercado Pago não refutou a informação, no sentido de que negligenciou na abertura da conta, omitindo-se quanto à conferência da autenticidade dos dados e de documentos, o que afasta a incidência da norma em comento.

A possibilidade de abertura da conta na forma digital não se presta a excluir a responsabilidade dos réus, pois, em se considerando o risco da atividade, incumbe-lhes providenciar mecanismos de autenticação hábeis a conferir maior segurança a tais contratações.

Nesse sentido, não nos é dado olvidar da responsabilidade dos requeridos, em decorrência da aplicação da teoria do risco da atividade (CC, art. 927, par. único), bem como, do reconhecimento da responsabilidade objetiva (CDC, art. 14, *caput*).

Nesse sentido, o entendimento da Súmula nº 479 do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

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 mesmo diapasão, julgado do referido Sodalício:

“(...) 1. A instituição financeira nada mais é do que uma fornecedora de produtos e serviços, sendo certo que a sua responsabilidade é objetiva nos termos do art. 14, caput, da Lei 8.078/90, encontrando fundamento na teoria do risco do empreendimento, segundo a qual, todo aquele que se dispõe a fornecer em massa bens ou serviços deve assumir os riscos inerentes à sua atividade independentemente de culpa. 2. 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 (...)". (AgRg no AREsp 602968 / SP – Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, j. 02/12/2014, v.u.)

O fato tratado nos autos compreende hipótese típica de risco do negócio. Ensina Sergio Cavalieri Filho que:

“Pela teoria do risco do empreendimento, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no mercado de consumo tem o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

dever de responder pelos eventuais vícios ou defeitos dos bens e serviços fornecidos, independentemente da culpa. Este dever é imanente ao dever de obediência às normas técnicas e de segurança, bem como aos critérios de lealdade, quer perante os bens e serviços ofertados, quer perante os destinatários dessas ofertas. A responsabilidade decorre do simples fato de dispor-se alguém a realizar atividade de produzir, estocar, distribuir e comercializar produtos ou executar determinados serviços. O fornecedor passa a ser o garante dos produtos e serviços que oferece no mercado de consumo, respondendo pela qualidade e segurança dos mesmos.” (Cavaliere Filho, Sergio – Programa de responsabilidade civil / Sergio Cavaliere Filho. 11. Ed. São Paulo: Atlas, 2014 – p.544).

Nesse contexto, irretorquível que o corréu PagueSeguro não houve por bem demonstrar a regularidade da conta aberta em nome da autora, tampouco, das sucessivas transferências.

Por outro lado, o restabelecimento do saldo da conta da autora e a cessação dos descontos são obrigações que somente devem ser impostas ao Banco Mercantil, responsável pela administração da conta.

Quanto ao dano moral, ante a natureza alimentar da verba depositada na conta mantida pela autora, inegável o dano moral, passível de indenização, que se configura como: *“(...) a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo” (Programa de responsabilidade civil, 2ª ed., SP: Malheiros, 1998, p. 78, apud Carlos Roberto Gonçalves, Responsabilidade civil, 8ª ed., SP: Saraiva, 2003, p. 549/550).

Na hipótese, à luz do contexto fático apresentado, é certo que os transtornos suportados pela autora ultrapassaram a situação de mero aborrecimento, caracterizando dano moral passível de indenização, porquanto evidente a falha na prestação do serviço fornecido pelas instituições financeiras, bem como, a ausência de devolução espontânea do montante indevidamente descontado, que se destinava a suprir necessidades básicas, quanto à sobrevivência.

Destarte, presente o nexo de causalidade, impunha-se dos réus a indenizarem os danos ocasionados à autora.

No tocante ao *quantum* indenizatório, cediço que, à míngua de critérios objetivos para a fixação de indenização por dano moral, cabível ao magistrado valer-se de apreciação equitativa, levando em conta a extensão do dano, o grau de culpabilidade do ofensor e a situação econômica das partes, de modo a reparar o abalo sofrido, bem como inibir a repetição da conduta.

Ademais, inafastável a cautela de evitar: “*o arbitramento que importe em uma indenização irrisória, de pouco significado para o ofendido, nem uma indenização excessiva, de gravame demasiado ao ofensor”* (STJ, AgRg no REsp nº 38.21 – SC, Terceira Turma, Min. Sidnei Beneti, j. 06/08/2013).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

Na hipótese, os descontos, da ordem de R\$1.370,00, mostravam-se significativos em relação ao benefício previdenciário percebido pela autora, no valor de R\$4.403,71 (fls.55), circunstância que à evidência demonstra efetivo prejuízo à subsistência.

Somado a isso, importante destacar que os réus agiram com culpa grave, pois o Banco Mercantil autorizou a liberação de três empréstimos quase que simultâneos seguidos de mais de 100 transferências e o Pague seguro autorizou a transferência de valores elevados a terceiros no mesmo dia da suposta abertura da conta sem qualquer confirmação de segurança, sendo necessária a intervenção do Judiciário.

Ademais, inafastável a cautela de evitar: “*o arbitramento que importe em uma indenização irrisória, de pouco significado para o ofendido, nem uma indenização excessiva, de gravame demasiado ao ofensor*” (STJ, AgRg no REsp nº 38.21 –SC, Terceira Turma, Min. Sidnei Beneti, j. 06/08/2013).

Nesse passo, diante da situação concreta verificada (descontos indevidos em relação ao benefício previdenciário recebido pela autora aliado ao absoluto descaso dos réus), o importe de R\$5.000,00, que reputo adequado, proporcional e razoável para o fim a que se destina, compensar os prejuízos suportados pela parte lesada, bem como, punir o causador do dano pela negligência na condução de seus negócios.

Por fim, considerando o não provimento do recurso do Banco Mercantil, majoro os honorários do patrono da autora para 15% sobre o valor atualizado da condenação, acréscimo de responsabilidade exclusiva desta instituição financeira. O provimento parcial do recurso do Pague seguro



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

não foi suficiente para modificar a responsabilidade pela sucumbência.

Ante o exposto, por meu voto, **dou parcial provimento** ao recurso Pagueuro e **nego** ao do Banco Mercantil, nos termos da fundamentação supra.

CLAUDIA GRIECO TABOSA PESSOA

Relatora