



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000059971**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008985-24.2025.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante DEIVID DE OLIVEIRA BATISTA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 21ª 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 PAULO ALCIDES (Presidente) E MIGUEL PETRONI NETO.

São Paulo, 6 de fevereiro de 2026.

**ADEMIR BENEDITO**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO N°: 57345**

**APEL.N°: 1008985-24.2025.8.26.0564**

**COMARCA: SÃO BERNARDO DO CAMPO**

**APTE. : DEIVID DE OLIVEIRA BATISTA**

**APDO. : MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA.**

Apelação – Ação declaratória de nulidade contratual e de inexistência de débito, cumulada com indenizatória por danos materiais e morais – Sentença de improcedência – Falha no dever de segurança da instituição bancária - Fortuito interno – Incidência da Súmula 479 do STJ – Restituição em dobro dos valores contestados – Dano moral caracterizado – Indenização que deve ser suficiente para amenizar o abalo emocional experimentado, sem importar enriquecimento sem causa do requerente - Recurso parcialmente provido.

Trata-se de ação declaratória de nulidade contratual e de inexistência de débito, cumulada com indenizatória por danos materiais e morais, julgada improcedente pela sentença de fls. 140/143, cujo relatório fica adotado, tendo condenado o requerente ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da causa, ressalvada a concessão da gratuidade da justiça.

Apela o autor (fls. 146/152), alegando, em síntese, que não realizou as operações contestadas. Aduz a responsabilidade objetiva da instituição bancária, além do cabimento da inversão do ônus da prova, argumentando que não houve a comprovação da regularidade das transações, não tendo sido juntado o instrumento contratual com as cláusulas pactuadas, tampouco qualquer elemento que permita demonstrar a anuência do autor no momento da contratação. Requer, assim, a declaração de inexistência do débito, a repetição do indébito em dobro e a fixação de indenização por danos morais, no montante de R\$ 15.000,00.

Recurso tempestivo, isento de preparo e



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

contrarrazoado.

É o relatório.

O recurso comporta parcial provimento.

Inicialmente, verifica-se que o autor se qualifica como consumidor, pois a ação tem por objeto o fornecimento de serviços, nos termos do art. 3º, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor, aplicando-se, assim, as disposições do referido diploma legal.

Ademais, ressalte-se que, nos termos da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça, o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

O caso em questão trata de responsabilidade objetiva, na qual não se indaga sobre a ocorrência de ato ilícito decorrente de culpa, isto é, de reprovabilidade da conduta do agente.

Em se tratando de relação de consumo, inteira aplicação tem o art. 14 da Lei nº 8.078/90, que dispõe que o fornecedor de serviços responde, independentemente de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, de sorte que as instituições requeridas devem realmente responder, independentemente da prova de sua culpa, pela reparação dos danos causados.

É a hipótese da chamada responsabilidade pelo risco, imposta aos prestadores de serviço ofertado indistintamente aos consumidores em potencial.

Como a responsabilidade do fornecedor é objetiva, ainda que não se tivesse apurado conduta imprudente ou negligente, sua responsabilidade somente poderia ser excluída no caso de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, conforme dispõe o art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, o que



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

não se verifica no caso.

Nesse sentido, também, a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, que dispõe que *“as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

Deve haver, ainda, a inversão do ônus da prova, competindo ao requerido a demonstração da improcedência das alegações contidas na petição inicial e a regularidade das operações contestadas.

No caso dos autos, relata o autor que mantém contas junto à instituição financeira Banco Bradesco S/A, bem como na plataforma digital Mercado Pago, ora demandada.

Assevera que recebeu ligação telefônica supostamente oriunda do Banco Bradesco, por meio da qual lhe foi informado que teria ocorrido tentativa de compra com seu cartão de crédito, a qual não reconheceu. O atendente lhe solicitou a realização de reconhecimento facial pelo aplicativo da instituição financeira, a fim de proceder ao estorno da suposta operação. Todavia, ao tentar acessar o aplicativo para verificar a veracidade das informações, o sistema teria congelado e, em seguida, sido bloqueado, impossibilitando o acesso à sua conta. Diante de tal circunstância, o autor compreendeu tratar-se de fraude, concluindo que sua conta havia sido alvo de invasão externa. Afirma que, desde então, permanece impedido de acessar sua conta do Bradesco. Conseguiu, entretanto, obter pelo aplicativo WhatsApp, o extrato bancário, no qual constam movimentações que não realizou.

Narra, ainda, que, além dos empréstimos e transferências indevidas realizados em sua conta do Bradesco, verificou que sua conta na plataforma Mercado Pago igualmente fora invadida. Em razão disso, houve transferência não autorizada de R\$ 700,00, a qual passou



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

despercebida até que recebesse mensagem de cobrança de R\$ 745,24, conforme imagem acostada aos autos.

Contudo, ao buscar o suporte do Mercado Pago para questionar a transação ilícita realizada em sua conta, foi atendido pela funcionária Alane, sob o protocolo nº 374028844. Não obstante os evidentes indícios de fraude, a empresa enviou comunicação eletrônica informando não haver detectado qualquer invasão na conta do usuário, recusando-se a reconhecer a irregularidade e a adotar medidas para mitigar os prejuízos experimentados.

Tal postura, segundo sustenta, revela falha na segurança da plataforma e manifesta negligência na análise do caso, deixando-o desamparado diante do golpe sofrido.

Por sua vez, o banco apelante sustentou a ausência de falha nos seus sistemas de segurança e de qualquer ato ilícito ou lesivo a justificar os danos materiais e morais pleiteados, alegando culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.

Com efeito, nota-se que, junto com sua contestação, o banco apelado não juntou nenhum documento ao feito, mas apenas capturas de telas sistêmicas no corpo da própria peça, que não permitem concluir que o autor tenha realizado as operações questionadas.

Diante de tais constatações, revela-se inócuo o argumento de que a instituição financeira não poderia ser responsabilizada em razão da licitude de sua conduta.

Não foi demonstrado, de forma inequívoca, que o autor não foi vítima de fraude ou que se estaria diante de caso de culpa exclusiva de terceiro, sendo verossímeis suas afirmações.

Assim, é procedente o pedido de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

declaração de inexistência do débito.

Por conseguinte, cabível a repetição do indébito, e de forma dobrada, porquanto o Superior Tribunal de Justiça, no julgamento do EAREsp 676.608/RS, fixou o entendimento de que a restituição em dobro do indébito (parágrafo único do art. 42 do Código de Defesa do Consumidor) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor.

Igualmente, restou caracterizada a ocorrência de danos morais, pois os fatos narrados extrapolam a esfera do mero aborrecimento, uma vez que o autor sofreu abalo psíquico em razão do golpe sofrido.

No que tange ao *quantum* devido, na falta de disposição legal expressa, vem prevalecendo, na doutrina e jurisprudência, quantia que leva em consideração não apenas o poder econômico das partes envolvidas, mas também a extensão do dano causado, e o comportamento do agente que o causou.

Nesse passo, vislumbrando as peculiaridades do caso em apreço, e de acordo com aqueles parâmetros, bem como os critérios adotados por esta Câmara em casos semelhantes, considera-se adequado o valor de R\$ 5.000,00.

Referida verba, de um lado, não propicia o enriquecimento indevido da autora, nem o estabelecimento de perigosos precedentes que possam transmutar uma pretensão legítima de dor moral em investimento financeiro de alta rentabilidade, e, por outro lado, impele o réu, ao ser assim apenado, a ser mais cuidadoso no exercício de suas atividades, evitando que se repita o quadro retratado nestes autos.

Nesse sentido é o entendimento dessa Câmara de Direito Privado:

AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZATÓRIA.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Furto de celular. Compras realizadas com o cartão de crédito. Declaração de inexigibilidade do débito reconhecida pelo Juízo "a quo" e não mais discutida nesta esfera recursal. Vício do serviço configurado (art. 14 do CDC) - Dano moral. Ocorrência. Valor fixado em R\$ 5.000,00. Precedentes desta C. Câmara. SENTENÇA REFORMADA EM PARTE. RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1065265-86.2024.8.26.0002; Relator (a): Fábio Podestá; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 14ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/07/2025; Data de Registro: 03/07/2025)

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com reparação de dano moral. INSS. Procedência da ação. Alegação de fraude. Contrato de empréstimo consignado por cartão de crédito. Perícia grafotécnica que prova fraude. Descontos indevidos em conta corrente da parte autora referentes a parcelas de empréstimo consignado não contratado. Responsabilidade objetiva. Existência de dano moral indenizável. Quantum indenizatório que deve ser fixado dentro do princípio da razoabilidade. Mantido em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Inexigibilidade de débito. Dano material indenizável. Restituição de forma dobrada, nos termos da orientação firmada pela Corte Especial do Colendo STJ no julgamento do EAREsp 676.608. Mantida a r. sentença. Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1020010-72.2023.8.26.0477; Relator (a): Décio Rodrigues; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Praia Grande - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/06/2025; Data de Registro: 27/06/2025)

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. A RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA É APLICÁVEL EM CASOS DE FRAUDE EM OPERAÇÕES BANCÁRIAS. A REPETIÇÃO EM DOBRO DO INDÉBITO É CABÍVEL



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

QUANDO HÁ INOBSERVÂNCIA DA BOA-FÉ OBJETIVA. RECURSO DO RÉU NÃO PROVIDO. RECURSO DO AUTOR PROVIDO. I. Caso em Exame Ação declaratória de inexigibilidade de subsídio cumulada com repetição de indébito e indenização por dano moral, em razão de empréstimo não reconhecido pelo autor. O autor alega que, ao buscar empréstimo antecipado do FGTS, foi vítima de fraude, resultando em saques indevidos de sua conta vinculada ao FGTS. Requereu devolução de valores, indenização por dano moral e declaração de inexistência do negócio jurídica. A sentença julgou parcialmente procedente, declarando inexigível o débito e condenando o réu à devolução simples dos valores. II. Questões em Discussão 2. (i) Existência e regularidade do contrato de empréstimo consignado e alegada fraude; (ii) Responsabilidade da instituição financeira pelos saques no FGTS do autor; (iii) Possibilidade de reprodução do indébito em dobro; (iv) Existência de dano moral a ser indenizado. III. Razões de Decisão 3. A instituição financeira não comprovou a regularidade da contratação, não apresentando documentos válidos que sustentem a defesa. A responsabilidade objetiva da instituição é reconhecida com base na teoria do risco profissional. 4. A repetição em dobro dos valores descontados indevidamente é devida, conforme o artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor, em razão da inobservância à boa-fé objetiva. O dano moral é reconhecido, considerando o abalo moral sofrido pelo autor. IV. Dispositivo e Teses 5. Nega-se provimento ao recurso da instituição financeira ré. Dá-se provimento ao recurso do autor, condenando a instituição à repetição do indébito em dobro e ao pagamento de indenização por dano moral de R\$ 5.000,00, corrigido e acrescido de juros conforme especificado. Teses de julgamento: A responsabilidade objetiva da instituição financeira é aplicável em casos de fraude em operações bancárias. A



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

repetição em dobro do indébito é cabível quando há inobservância da boa-fé objetiva. Legislação Citada: Código de Processo Civil, artigo 373. Código de Defesa do Consumidor, artigo 42. Código Civil, artigo 927, parágrafo único. Constituição Federal, artigo 192. Jurisprudência Citada: STJ, EAREsp n. 676.608/RS, Rel. Min. Og Fernandes, Corte Especial, j. 21/10/2020. TJSP, Apelação Cível n. 1001141-18.2023.8.26.0459, Rel. Thiago de Siqueira, j. 14/01/2025. TJSP, Apelação Cível n. 1013458-98.2022.8.26.0001, Rel. Lígia Araújo Bisogni, j. 17/12/2024. (TJSP; Apelação Cível 1002560-88.2024.8.26.0281; Relator (a): Miguel Petroni Neto; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itatiba - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/06/2025; Data de Registro: 26/06/2025)

Destarte, reforma-se a r. sentença para declarar a inexistência do débito, bem como o cabimento da repetição do indébito em dobro e de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00.

Por fim, adverte-se que a oposição de embargos de declaração protelatórios ensejará a aplicação da multa prevista no art. 1.026, § 2º, do CPC (a qual não é alcançada pela gratuidade judiciária), ressaltando-se que toda matéria devolvida no recurso está prequestionada, não estando o magistrado obrigado a se manifestar expressamente sobre todos os pontos suscitados, tampouco a mencionar nominalmente os dispositivos legais, bastando que a controvérsia tenha sido fundamentadamente apreciada.

Pelo exposto, voto por dar parcial provimento ao recurso, com a inversão dos ônus sucumbenciais, fixados os honorários advocatícios em 12% sobre o valor da condenação.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ademir de Carvalho Benedito  
Relator