



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000185267

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009004-23.2023.8.26.0007, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA, é apelado VITOR GOMES DE ALMEIDA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª 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 da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente) E FLAVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA.

São Paulo, 6 de março de 2026.

ANNA PAULA DIAS DA COSTA

Relatora

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1009004-23.2023.8.26.0007

Apelante: Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda

Apelado: Vitor Gomes de Almeida

Interessado: Banco Bradesco S/A

Ação: Declaratória c/c indenização por danos materiais e morais

Origem: 4ª Vara Cível do Foro Regional VII - Itaquera

Juiz de 1ª instância: Dr. Luciano de Moura Cruz

Voto nº 22.729

INDENIZATÓRIA. Furto de celular. Transferência de numerário para conta mantida junto à instituição financeira apelante. Ilegitimidade passiva da mantenedora da conta corrente destinatária do produto do golpe. Não reconhecida. Pedidos de indenização que tem como causa de pedir a abertura e manutenção irregular da conta bancária. Possibilidade de sujeição da corrê aos efeitos do provimento jurisdicional. Quanto ao mérito, ausência de prova quanto à regularidade da abertura da mencionada conta, ônus que incumbia à apelante. Caracterizada, ademais, a omissão ao deixar de impedir ou de mitigar os prejuízos sofridos pelo demandante. Dano moral *in re ipsa*. Configurado. *Quantum* fixado em observância dos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Sentença reformada em pequena parte, somente, para calibrar os honorários advocatícios. **RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.**

Trata-se de apelação interposta contra r. sentença de fls. 506/510, cujo relatório se adota, que julgou procedentes os pedidos

iniciais.

Busca-se reforma do *decisum* porque: a) ilegitimidade passiva da apelante; b) no mérito, não configuração do dever de indenizar ante ausência dos requisitos da responsabilidade civil; c) patente responsabilização de terceiro; d) culpa exclusiva do autor e de terceiros; e) ausente o dever de indenizar em danos morais e materiais em dobro; f) subsidiariamente, redução do *quantum* indenizatório em observância aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade; g) revisão dos honorários sucumbenciais (fls. 523/543).

Tempestiva e preparada (fls. 544/545), não veio aos autos contraminuta.

É a síntese do necessário.

Extrai-se da inicial que o autor teve seu celular roubado em via pública no dia 19.11.2022, ocasião em que lavrou boletim de ocorrência, bloqueou o seu telefone e dirigiu-se à agência do Bradesco, onde mantém conta corrente, solicitando bloqueio da sua conta bancária, todavia, deparou-se com realização de uma transferência indevida para pessoa desconhecida, mediante PIX, para o Mercado Pago, no valor de R\$.2.800,00, o qual não lhe foi devolvido, administrativamente.

Por entender que o corréu Banco Bradesco e a requerida falharam na prestação de serviços ao não impedirem a fraude, promoveu a presente demanda, em que objetiva exibição dos dados do recebedor

da quantia e cadeia de movimentação das chaves PIX, bem como indenização por danos materiais e morais.

No decorrer da demanda, o requerido Bradesco travou acordo com o autor, que foi homologado judicialmente (fls.482) e, ao final, quanto à apelante, os pedidos foram julgados procedentes, nos seguintes termos:

"(...) Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE a pretensão, declarando extinto o processo, nos termos do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para condenar o Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda a pagar ao autor, a título de indenização por danos morais, a quantia de R\$ 6.000,00 (seis mil reais), corrigido monetariamente a partir do arbitramento (Súmula 362 do STJ), acrescido de juros de mora a partir da citação.

Dada a sucumbência, condeno a parte ré ao pagamento: i) das despesas processuais; ii) de honorários advocatícios, que fixo em 10% sobre o valor da causa (fls. 26), com correção monetária desta data e juros de mora a partir do trânsito em julgado (art. 85, §16, do CPC)"

Daí o inconformismo.

Prima facie, insta consignar que fica preservada a homologação do acordo em face do corréu Banco Bradesco S/A, conforme sentença de fls.482.

O apelo, portanto, limita-se a duas questões: a alegada ilegitimidade da parte, bem como à discussão sobre a responsabilidade da ré Mercado Pago pela falha na prestação de serviços e sua responsabilização ao pagamento de indenização por danos morais.

Pois bem. A preliminar arguida deve ser afastada.

Infere-se que a legitimidade da parte é:

“(...) a atribuição, pela lei ou pelo sistema, do direito de ação ao autor, possível titular ativo de uma dada relação ou situação jurídica, bem como a sujeição do réu aos efeitos jurídico-processuais e materiais da sentença (...)” (ALVIM, Arruda. Manual de direito processual civil. 3. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1990. v. 1. p. 235).

Melhor esclarecendo, a ação só pode ser exercida por quem se diz titular de uma relação ou situação jurídica (legitimidade ativa) em face de quem figure como responsável pelo cumprimento da obrigação correspondente (legitimidade passiva).

In casu, os pedidos indenizatórios também possuem como causa de pedir a falha cometida pela apelante ao abrir e manter conta corrente utilizada para a efetivação da fraude.

Forçoso reconhecer, portanto, que existem circunstâncias caracterizadoras da possibilidade de sujeição da corré aos efeitos

jurídico-processuais e materiais do provimento jurisdicional em relação às pretensões iniciais.

Sobre o tema, precedente desta Corte: Apelação Cível 1001587-38.2024.8.26.0539; Relator (a): Márcio Teixeira Laranjo; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santa Cruz do Rio Pardo - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/10/2025; Data de Registro: 15/10/2025.

Quanto ao mérito recursal, ressalte-se que a relação jurídica *sub examine* é nitidamente de consumo, nela atuando o autor por equiparação (arts. 17 e 29, do CDC) e, por conseguinte, impõe-se sua análise dentro do microsistema protetivo da Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual que apresenta (arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII, do mesmo *Codex*).

In casu, a apelante foi condenada ao pagamento de indenização por danos morais ao apelado em virtude do reconhecimento de falha na prestação de seus serviços ante abertura de conta corrente em sua instituição para prática de fraudes e ausência de controle financeiro de movimentações anômalas realizadas pelos seus correntistas e, assim, contribuindo para prática da fraude discutida nesta lide.

A sentença, neste fragmento, não comporta reforma.

Isto porque, conquanto autor tenha sustentado que a recorrente, na qualidade de instituição recebedora do valor, deveria

possuir mecanismos de segurança na abertura da conta corrente e dever de prevenir e bloquear valores em caso de suspeita de crime (fls.04/05), em sua defesa, a apelante limitou-se a apontar os procedimentos gerais que deveria adotar nestes casos (fls. 139/144), bem como a culpa exclusiva de terceiro (fls. 144/148) e configuração de fortuito externo (fls. 148/149).

Sublinhe-se que sequer mencionou a questão da responsabilidade pela abertura irregular da conta corrente destinatária do produto da fraude, tampouco da adoção de mecanismos para impedir ou, ao menos, mitigar os prejuízos causados ao autor.

Em reforço, não foi trazido qualquer documento capaz de demonstrar a atuação legítima da instituição financeira nesse âmbito, não se desincumbindo do ônus probatório que lhe competia.

Aliás, não comprovou ter adotado qualquer tipo de providência, sobretudo, que teria adotado as procedimentos operacionais estabelecidos na Resolução BCB nº 01/2020, alterada pela BCB nº 103/2021, ou seja, efetuar a comunicação à instituição do usuário recebedor em tempo e modo oportuno, para fins de ativação do mecanismo especial de devolução instituído no art. 41-B da referida norma administrativa, cujos procedimentos a serem adotados constam nos termos do art. 39-B da Resolução BCB nº 147/2021.

Com efeito, cabia à casa bancária provar a adoção de tal procedimento, a fim de demonstrar a ausência de defeito na prestação de

serviço, encargo do qual não se descurou, nos termos do artigo 373,II, do CPC, restando caracterizada a falha na prestação de serviços.

Nesse cenário, a sua responsabilização é plenamente possível, conforme entendimento do C.STJ:

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS. BANCO DIGITAL. CONTA DIGITAL. REGULAÇÃO. BANCOCENTRAL. 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. (STJ, REsp n. 2.124.423/SP, relatora Ministra Nancy Andriighi, Terceira Turma, julgado em 20/8/2024, DJe de 27/8/2024) (g.n.).

E desta C. Câmara:

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. RECURSO DESPROVIDO. I. Caso em Exame Ação de indenização por danos materiais e morais contra o Banco C6, visando à restituição de R\$ 55.860,00, decorrente de

golpe do falso leilão. Sentença condenou o réu à restituição do valor, com correção e juros, além de custas e honorários advocatícios. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade do banco pela abertura de conta utilizada em fraude, considerando a ausência de comprovação de regularidade na abertura da conta. III. Razões de Decidir 3. **O ônus da prova da autenticidade da abertura da conta recai sobre o banco, conforme art. 429, II, do CPC.** 4. A responsabilidade objetiva do banco é configurada pelo fortuito interno, conforme art. 14 do CDC e jurisprudência consolidada do STJ. IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. Instituições bancárias respondem objetivamente por fraudes decorrentes de falhas na prestação de serviços. 2. **A ausência de comprovação de regularidade na abertura de conta implica responsabilidade do banco.** Legislação Citada: CPC, art. 429, II; CDC, art. 14; CPC/73, art. 543-C; CPC, art. 85, § 11. Jurisprudência Citada: STJ, REsp nº 1197929, Rel. Min. Ayres Britto, Plenário, j. 30.04.2009. TJSP, Apelação Cível 1011745-98.2022.8.26.0224, Rel. Des. Ernani Desco Filho, j. 18.06.2024. TJSP, Apelação Cível 1001545-51.2023.8.26.0562, Rel. Des. Paulo Toledo, j. 06.11.2024. (Apelação Cível 1006644-04.2023.8.26.0529; Relator (a): Spencer Almeida Ferreira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santana de Parnaíba - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/02/2025; Data de Registro: 04/02/2025) (g.n.)

No mesmo sentido, esta Corte de Justiça: Apelação Cível 1004242-28.2023.8.26.0115; Relator (a): Alexandre David Malfatti;



Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campo Limpo Paulista - 1ª Vara; Data do Julgamento: 27/05/2024; Data de Registro: 27/05/2024.

De outra banda, a doutrina e a jurisprudência têm entendido que o dano moral decorre do próprio fato violador, o que dispensa a produção de prova a respeito de sua ocorrência, impondo, por seu turno, a necessidade de resposta, que nada mais é do que a reparação do mal causado.

É o “*damnum in re ipsa*”, não havendo necessidade de reflexo patrimonial, bastando que o fato, por si só, cause ao ofendido, transtorno e reações constrangedoras, como as suportadas pelo demandante.

A respeito, destaca-se:

RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais. Autora vítima de golpe. **Transferência bancária efetuada via pix a terceiro fraudador. Determinação judicial para que a instituição financeira comprovasse a regularidade na abertura da conta. Prova documental insuficiente. Responsabilização da instituição financeira.** Cabimento. Precedentes do STJ e desta Corte. Restituição em dobro dos valores transferidos. Determinação. **Dano moral caracterizado. Situação que ultrapassa meros aborrecimentos cotidianos. Valor arbitrado em observância aos princípios da proporcionalidade e**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

razoabilidade. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO EM PARTE. (Apelação Cível 1027670-84.2023.8.26.0100; Relator (a): Fernando Sastre Redondo; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 30ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/04/2025; Data de Registro: 26/04/2025) (g.n.).

Passa-se à análise do *quantum debeatur*.

A reparação dos danos morais deve abranger três vertentes: a primeira, de caráter punitivo, objetivando penalizar o causador da lesão pela ofensa que praticou; a segunda, de caráter compensatório, que proporciona ao ofendido algum bem em contrapartida ao mal sofrido; e a terceira, de caráter dissuasório ou preventivo, que busca dissuadir o responsável pelo dano a cometer novamente a mesma modalidade de violação e prevenir que outras empresas pratiquem ilícito semelhante.

O dever de indenizar decorre, de modo imediato, da quebra da confiança e da justa expectativa da atuação do apelante no mercado consumidor em que atua de mídias sociais e meios de comunicação, sob pena de vulnerar-se a função punitiva (intimidativa, pedagógica ou profilática) da indenização, na exata medida do que se conhece como teoria do desestímulo, o que é admitido com tranquilidade pela jurisprudência do intérprete soberano da legislação federal.

Em acréscimo, pontue-se que os transtornos suportados

pelo demandante para resolver a questão em sede administrativa, aliado ao tempo perdido, bem como ao fato de que precisou ajuizar ação judicial para buscar seus direitos, acarretaram angústia e preocupação, que ultrapassam o mero aborrecimento.

Sopesando tais elementos, somados à repercussão do dano, o caráter punitivo da indenização e a capacidade econômica e financeira das partes envolvidas, o *quantum* não pode ser irrisório a ponto de não representar uma penalidade ao recorrido, nem vultoso a ponto de representar fonte de enriquecimento sem causa.

Sopesando tais elementos fica mantido valor de arbitrado no *decisum* - R\$.6.000,00 - por ser quantia razoável, proporcional e suficiente para repreender a demandada e, ao mesmo tempo, compensar o demandante pelo sofrimento e grande frustração experimentados, sem contudo, gerar enriquecimento sem causa.

Transcrevo, neste ponto específico, entendimento do STJ conforme se observa nas palavras da Min. Nancy Andrichi:

A indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta. (STJ; REsp 318.379/MG).

Vale lembrar, nos termos da Súmula 326, do Colendo Superior Tribunal de Justiça:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

“Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca”.

Lado outro, impende consignar que, conforme dicção do art. 85, § 2º do CPC, os honorários somente serão arbitrados sobre o valor da causa, na impossibilidade da mensuração do valor da condenação, o que não é o caso dos autos, em que houve condenação de valor fixo por danos extrapatrimoniais.

De fato, a verba honorária de sucumbência deve guardar correlação com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, a fim de não desprestigiar todo o trabalho empregado nos autos pelos patronos constituídos pelas partes.

Apesar de a lide ser de baixa complexidade, a fixação não pode ser ínfima (10% sobre o valor da condenação – o que acarretaria em R\$.600,00), sob o risco de ser aviltada a remuneração daqueles cuja atuação é indispensável à administração da Justiça (art. 133, CF).

Neste contexto, calibra-se os honorários de sucumbência devidos pela apelante em favor do apelado, que fixo em 20% sobre o valor da condenação (o que resulta, na verdade, no mesmo valor arbitrado pelo juízo de origem) em observância ao grau de zelo dos profissionais atuantes, o lugar de prestação do serviço, a natureza e a importância da causa e o trabalho realizado pela advogada e o tempo exigido para a execução do serviço.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Logo, reforma-se parcialmente a sentença, tão somente para arbitrar os honorários de sucumbência em 20% sobre o valor da condenação atualizado, nos termos preconizados no art. 85, § 2º do Código de Processo Civil.

Ex positis, voto por **DAR PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso.

Por fim, consideram-se prequestionadas e não ofendidas todas as normas jurídicas reportadas no curso do feito.

ANNA PAULA DIAS DA COSTA
Relatora