



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

Registro: 2026.0000047723

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012515-67.2025.8.26.0004, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FLAVIA ROBERTO DA SILVA ANDRADE (JUSTIÇA GRATUITA), é apelada MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª 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 RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente sem voto), JAIRO BRAZIL E SIDNEY BRAGA.

São Paulo, 4 de fevereiro de 2026.

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 37440

Apelação Cível nº 1012515-67.2025.8.26.0004

Comarca: São Paulo

Apelante: Flavia Roberto da Silva Andrade

Apelado: Mercado Pago Instituicao de Pagamento Ltda

Juiz de Direito: Dr(a). Adriana Genin Fiore Basso

APELAÇÃO. Ação indenizatória. Autor vítima de crime de estelionato efetivado mediante golpe do falso advogado. Pedidos improcedentes. Pleito de reforma. Possibilidade. 1. Relação de Consumo. Alegação de excludente de responsabilidade oriunda da ação de terceiros. Impossibilidade. Eventual concausa que não ilide a responsabilidade da requerida. Súmula nº 479, do E STJ. Franqueada celebração de contrato de conta corrente por suposto fraudador, sem conferência quanto à autenticidade dos documentos de identificação pessoal. Inobservância da Resolução nº 2.025 de 1993 do Banco Central. Relatório da própria requerida que recomendou o encerramento da conta destinatária dos valores transferidos. Risco da atividade. Relação de consumo (inteligência do artigo 927, parágrafo único, do Código Civil c.c 14, caput, do Código de Defesa do Consumidor). Ressarcimento do dano material que se impõe. 2. Dano moral. Inocorrência. Situação que configura mero aborrecimento. Ausência de mácula à honra ou subsistência. Fato resolvido pelo ressarcimento do dano material. Deram parcial provimento ao recurso.

Dispositivo: deram parcial provimento ao recurso.



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

Trata-se de apelação interposta por **Flávia Roberto da Silva**, em face da r. sentença de fls.249/252, proferida pelo MM. Juiz da 3ª Vara Cível do Foro Regional da Lapa, nos autos da ação indenizatória ajuizada contra **Mercado Pago Instituição de Pagamentos Ltda**, que julgou improcedente o pedido inicial e condenou a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa.

Inconformada, apela a autora em busca da reforma do *quantum* deciso. Sustenta, em síntese, que o réu responde objetivamente por falhas na prestação do serviço. Aduz que a ausência de cautela do réu, na abertura da conta, possibilitou ao estelionatário a materialização do golpe. Pugna pela procedência do pedido inicial (fls.256/267).

O réu apresentou contrarrazões (fls.271/281), pugnando pela manutenção da r. sentença.

Recurso tempestivo, preparado e regularmente processado.

É o relatório.

Conheço do recurso, haja vista a presença dos pressupostos de admissibilidade. No mérito, respeitado o entendimento do d. magistrado *a quo*, dou parcial provimento ao recurso.

Trata-se de ação indenizatória com vistas ao recebimento do montante de R\$1.600,00, a título de dano material e de R\$5.000,00, a título de dano moral. Argumentou ter sido vítima de golpe praticado por



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

terceiro que, utilizando-se de contato telefônico e aplicativo de mensagens, se passou por proprietário de um *smartphone* e mediante artifício, induziu-a realizar transferência bancária no montante de R\$1.600,00, por meio de *pix*. Alegou que o banco réu falhou na prestação do serviço ao permitir a abertura e a manutenção de uma conta utilizada, exclusivamente, com a finalidade de receber o produto advindo de fraudes em face de terceiro.

De seu turno, o réu alegou que o fato narrado na inicial não ostenta relação com o serviço prestado. Argumenta que não houve falha na prestação do serviço, mas, culpa exclusiva da vítima aliada à conduta de terceiro. Pugnou pela improcedência dos pedidos iniciais.

Sobreveio a r. sentença pela qual o d. magistrado *a quo* julgou improcedentes os pedidos iniciais com fundamento na culpa exclusiva da autora aliada ao fato de terceiro (fls249/252).

O vínculo havido entre as partes está inserido no âmbito das relações de consumo, porquanto, ainda que se discuta a inexistência de relação jurídica, o autor é considerado consumidor por equiparação, nos termos do art. 17, do Código de Defesa do Consumidor, e ademais, não se olvida que referido estatuto é aplicável às instituições financeiras, conforme se extrai da Súmula 297, do E. Superior Tribunal de Justiça:

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

Nesse passo, aplicável o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, que estabelece a responsabilidade objetiva dos fornecedores



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

de serviço por defeitos relativos à prestação dos serviços, fato que também não isenta o consumidor quanto à prova dos fatos trazidos em sede da exordial, constitutivos de seu direito.

Na hipótese dos autos, a despeito da manifesta negligência da autora no trato de seus negócios, é certo que o réu não coligiu aos autos eventuais documentos apresentados pela parte no momento de constituição do contrato de abertura da conta utilizada na fraude, conforme determina a Resolução nº 2.025 de 1993 do Banco Central, *in verbis*

“Art. 3º As informações constantes da ficha-proposta, 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 réu não se manifestou acerca da inobservância do referido procedimento, circunstância a denotar conduta desidiosa que, como dito, se mostrou essencial à perpetração da fraude.

Importante considerar que, a autora, afirmando a negligência do requerido na abertura da conta beneficiada, pleiteou a apresentação dos respectivos documentos a ela relacionados.

Por outro lado, o requerido não ofereceu impugnação quanto a referido ponto, tampouco, coligiu aos autos os documentos ou extratos da conta beneficiada.

Se de um lado, a operação impugnada fora efetuada, em



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

razão da atuação de terceiro, fato 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 réu não refutou a informação, no sentido de que se houve com negligência quanto ao procedimento de abertura da conta (à medida que não conferiu a autenticidade dos dados), assim como, em relação às medidas destinadas à recuperação do numerário, o que afasta a incidência da excludente trazida pela norma consumerista.

Não se olvida da responsabilidade do réu 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 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



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

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 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.” (Cavalieri Filho, Sergio – Programa de responsabilidade civil / Sergio Cavalieri Filho. 11. Ed. São Paulo : Atlas, 2014 – p.544)

Assim, considerando que o réu não se prontificou a demonstrar a regularidade da conta beneficiada, irretorquível o ressarcimento



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

do valor de R\$1.600,00, devidamente atualizado e com juros de mora a contar da data da transferência.

A respeito do dano moral ao dano moral, à luz dos autos, extrai-se que a autora não demonstrou a ocorrência de eventual prejuízo concreto – desconsiderado o valor da transferência -, como lhe incumbia.

Não há notícias de negatização dos dados da autora, eventuais dificuldades financeiras, decorrentes dos fatos ou ainda qualquer outra situação vexatória.

Ademais, não se pode deixar de considerar que a autora, ainda que inocentemente, contribuiu para o evento e, em tese, poderia evitá-lo ou minimizar as consequências desastrosas, caso houvesse atuado com cautela, em detrimento de seguir as orientações do interlocutor, manifestamente, suspeito.

Desse modo, embora desconfortável a situação a que se sujeitou a autora, não se revela suficiente para a caracterização do dano moral, 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 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



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

Carlos Roberto Gonçalves, Responsabilidade civil, 8ª ed., SP: Saraiva, 2003, p. 549/550”
(4ª Câmara de Direito Privado, Apelação n.º 0008073-46.2008, Rel. Des. Teixeira Leite, j.
21/08/2014, v.u.).

Nesse sentido há precedentes similares deste E. Tribunal:
APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débitos. Extravio do cartão de crédito. Despesas não usuais contraídas em curto período de tempo até que a titular constatasse a perda. Débitos não reconhecidos e contestados imediatamente perante a operadora. Segurança do sistema insuficientemente provada, ainda que alegada a necessidade de senha para as transações. Ausência de comprovação da culpa exclusiva do consumidor. Prova que cabia ao fornecedor dos serviços financeiros. Dívidas insubsistentes. Dever de restituição corretamente reconhecido pela sentença. Danos morais não ocorrentes. Fatos insuscetíveis de justificar o reconhecimento de abalo aos direitos da personalidade. Circunstâncias que não extrapolam a esfera de normalidade da vida cotidiana. Sentença reformada no ponto. Indenização afastada. Recurso parcialmente provido. (Apelação n.º 1111767-32.2014.8.26.0100 Relator(a): Flávio Cunha da Silva; Comarca: São Paulo; Órgão julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 22/06/2016; Data de registro: 24/06/2016)



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

AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÍVIDA CUMULADA COM REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS – Saques indevidos na conta do autor, em decorrência do furto de seu cartão de crédito – Estorno dos valores indevidamente sacados pelo banco – Fato incontroverso – Alegação inicial de que lhe foram cobrados encargos em razão da indevida retirada de numerário, causando-lhe danos de ordem moral – Inexistência de danos morais – Ausência de comprovação de qualquer prejuízo passível de indenização – Meros dissabores que não se confundem com abalo apto a gerar indenização por danos morais – Sentença de parcial procedência que deve ser mantida - RECURSO NÃO PROVIDO.
(Apelação nº1001933-32.2015.8.26.0077 Relator(a): Spencer Almeida Ferreira; Comarca: Birigüi; Órgão julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 28/10/2015; Data de registro: 30/10/2015).

Por fim, em razão da sucumbência recíproca cada parte arcará com 50% das custas e despesas processuais (art. 86, do CPC).

Quanto aos honorários advocatícios, aplicável a regra inserta no artigo 85, §§ 1º, 2º e 8º, do Código de Processo Civil.

Nesse passo, considerada a natureza e complexidade da demanda, o trabalho realizado e o esforço desenvolvido, fixo os honorários



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

em R\$1.500,00, para cada patrono.

Ante o exposto, por meu voto, **dou parcial provimento**
ao recurso, nos termos da fundamentação supra.

CLAUDIA GRIECO TABOSA PESSOA
Relatora