



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000100443

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível n° 1012732-56.2024.8.26.0292, da Comarca de Jacareí, em que é apelante/apelado MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA, é apelado/apelante PEDRO ITAMAR TEIXEIRA DE LIMA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Negaram provimento aos recursos, com retificação, de ofício, de erro material, V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente), SANDRA GALHARDO ESTEVES E CASTRO FIGLIOLIA.

São Paulo, 18 de fevereiro de 2026.

JACOB VALENTE
relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO

**Apelação Cível n°:
1012732-56.2024.8.26.0292**

Apelantes: MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA. /
PEDRO ITAMAR TEIXEIRA DE LIMA (JG)

Apelados: OS MESMOS

COMARCA: JACAREÍ

VOTO 46.145

*INDENIZATÓRIA – Operações fraudulentas na conta digital da parte autora mantida na empresa de arranjos de pagamento ré – Pedido cumulado de indenização por danos morais em R\$ 10.000,00 – Contestação sob assertiva de ausência de falha na prestação dos serviços decorrente da culpa exclusiva da parte autora – Pretensão julgada antecipada e parcialmente procedente em primeiro grau de jurisdição, ante o convencimento de falha na prestação dos serviços da instituição financeira ré ao não manter sistema de segurança para esse tipo de golpe, mas sem conotação de dano moral, determinando a exclusão dos valores impugnados – Irresignação recursal de ambas as partes: a-) da parte autora, alegando julgamento 'extra petita' pois impugnou as transações pelo 'seu número' de lançamento e não pelos valores, e pedindo a indenização por danos morais; b-) da empresa ré, reiterando os argumentos da sua contestação – SENTENÇA – Julgamento de mérito que corretamente apontou para as operações impugnadas, nominando seu valor, descaracterizando julgamento 'extra petita' – Situação, no entanto, de erro material na designação do período dessas operações, que na realidade foi durante outubro/24 e não entre 1 e 18 de novembro/24 – Erro

material corrigido de ofício -
RESPONSABILIDADE OBJETIVA -
Circunstância em que, provavelmente, a
parte autora foi vítima de 'phishing' de
seus dados pessoais (email e senha),
como as transações foram
sequenciais, de alto valor e
absolutamente fora do seu perfil, o
sistema de monitoramento da empresa ré
deveria ter identificado tal anomalia,
com bloqueio provisório até confirmação
da sua idoneidade - Aplicação do
preceito da Súmula 479 do S.T.J. -
Estorno das operações de rigor - DANO
MORAL - Não caracterização - Ausência de
ato ilícito por parte da instituição
financeira ré, sendo que a parte autora
não ficou desprovida de recursos
financeiros com o episódio - Indenização
negada - Sentença mantida - Apelações
não providas, corrigido, de ofício, erro
material.*

1 - Trata-se de ação declaratória de
inexistência de débitos oriundos de diversas transações
fraudulentas na conta digital da parte autora mantida na
empresa ré, que atua no ramo de arranjos de pagamentos.
Diz que ao conferir extrato da fatura de cartão de
crédito identificou compras sequenciais com cartões
virtuais em estabelecimentos comerciais que desconhece e
de altos valores. Imputa falha na prestação dos serviços
da instituição financeira ré. Há pedido cumulado de
indenização por danos morais em valor de R\$ 10.000,00
(fls. 19, item 'c'). Comunicou a autoridade policial por
meio de Boletim de Ocorrência. Foi deferida antecipação
de tutela para suspensão da cobrança e abstenção de
anotação restritiva e concedida justiça gratuita (fls.
152), decisão mantida no julgamento do Agravo de
Instrumento nº 2078091-02.2025.8.26.0000 (fls. 305/309).

Na contestação de fls. 168/181 a empresa
ré aponta, no mérito, que não houve falha nos seus
serviços, eis que as operações foram feitas com login e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

senha da parte autora, de modo que agiu com culpa exclusiva ao não os preservar. Nega ocorrência de dano moral. Juntou documentos (fls. 186/257).

Na sentença de fls. 311/317 a pretensão foi julgada antecipada e parcialmente procedente pela Juíza Ana Paula de Queiroz Aranha, ante o convencimento de que houve falha na prestação dos serviços da instituição financeira ré, eis que a despeito da parte autora ter caído no golpe os sistemas de segurança deveriam ter mecanismos para melhor aferição da autenticidade das transações, caracterizando o 'fortuito interno', mas o evento não ensejou dano moral. Por consequência, cancelou as transações impugnadas e fixou verba sucumbencial em reciprocidade, ficando a parte autora responsável por 10% sobre o pretendido a título de dano moral, enquanto a empresa ré com 10% sobre a condenação sofrida.

A empresa ré, inconformada, apela (fls. 330/338), reiterando, em síntese, os argumentos da sua contestação em função da culpa exclusiva da parte autora e/ou de terceiros, inexistindo falha nos seus serviços.

A parte autora também recorre (fls. 351/357), apontando que houve julgamento '*extra petita*', na medida em que o pedido inicial pediu a declaração da inexistência das transações impugnadas pelos seus 'números internos' e não apenas valores que não estão com esses correlacionados. Pede, ainda, a indenização pelos danos morais sofridos.

Contrarrazões recíprocas ofertadas as fls. 344/350 e 361/365, fechando-se o arco do contraditório.

É o relatório do essencial.

2.1 – DA ADMISSÃO DOS RECURSOS

As apelações de fls. 330/338 e 351/357, interpostas, respectivamente, em 26/08 e 18/19/2025, são tempestivas, considerada a interrupção de prazo operada pelos embargos declaratórios de fls. 321/326, e com preparo apenas pela empresa ré (fls. 340), eis que a parte autora é beneficiária da justiça gratuita (fls. 152), de modo que admitidas nos termos dos artigos 932, inciso VIII; 1.007; 1.010, § 3º; e 1.012, do C.P.C., com a ratificação deste colegiado.

2.2 – DO JULGAMENTO 'EXTRA PETITA'

Na petição inicial foi deduzido pedido 'certo e determinado' nos seguintes termos (fls. 18/19):

“1) seja declarado inexigível o pagamento das compras registradas em cartões virtuais, via link de pagamento, identificadas pelos números decorrentes dos débitos oriundos das transações identificadas pelos números: 840473700, 840469576, 836582102, 836579651, 836574408, 814574786, 814572542, 814567259, 811661948, 811660962 e 811655792, as quais foram contestadas pela parte autora;

2) seja declarado inexigível o pagamento das pseudas dívidas, todas identificadas pelos números decorrente dos débitos oriundo das transações identificadas pelos números: 840473700, 840469576, 836582102, 836579651, 836574408, 814574786, 814572542, 814567259, 811661948, 811660962 e 811655792, uma vez que todas as transações não foram realizadas pela parte autora;

3) seja o REQUERIDO condenado à reparação por danos morais, em montante suficiente para cumprir com a função reparatória, pedagógica e punitiva da indenização, sugerindo-se, ao menos, R\$ 10.000,00 (dez mil reais) – corrigidos monetariamente desde o arbitramento e com juros moratórios desde a citação;”

E a sentença condenou a empresa ré nos seguintes termos:

“...julga-se *PARCIALMENTE PROCEDENTE* a ação proposta por Pedro Itamar Teixeira de Lima contra Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda., com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para: a) declarar a inexistência das operações bancárias realizadas no período compreendido entre 01 e 18 de novembro de 2024, consistentes em compras realizadas através da plataforma Mercado Pago: 01/10 - R\$ 965,00 - Açáido Doce; 01/10 - R\$ 955,00 - Açáí Do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Doce; 04/10 - R\$965,00 - Nicole Oliveira; 04/10 - R\$975,00 Bruno Silva Santos; 04/10 - R\$ 975,00 Bruno Silva Santos; 01/10 - R\$965,00 - Açai Do Doce; 26/10 - R\$970,00 Larissa; 26/10 - R\$970,00 As Três Marias; 26/10 - R\$970,00 - As Três Marias; 30/10 - R\$130,00 iPhones IPLACE; 30/10 - R\$970,00 - iPhones IPLACE; 10/11 R\$18,29 pagamento de parte da parcela 1 de 2; 18/11 - R\$4,63 pagamento de parte da parcela 1 de 1 (fls.26/51) e, por consequência, declarar a inexigibilidade dos débitos; b) rejeitar o pedido de condenação do requerido ao pagamento de indenização por danos morais, nos termos da argumentação lançada no corpo da sentença."

Portanto, não se antevê que houve julgamento 'extra petita', apenas a opção do magistrado a quo de identificar o valor de cada operação impugnada na inicial, sendo que, expressamente, declarou a inexistência das operações.

No entanto, há erro material quando ele diz que o período dessas operações foi entre 01 e 18 de novembro de 2024, eis que, em verdade, elas ocorreram em outubro de 24 e foram apenas 'lançadas' na fatura do cartão em novembro. Fica aqui o erro retificado, de ofício.

Desse modo basta que que na fase de cumprimento de sentença parte autora aponte para o documento de fls. 93/95 que condensa sua reclamação que restou 'rejeitada' pela empresa ré (fls. 90).

2.3 - DA RESPONSABILIDADE CIVIL NO RELACIONAMENTO FINANCEIRO

Leitura da inicial revela que a parte autora foi, ao que tudo indica, vítima do chamado golpe de 'phishing', o qual envolve, por vários métodos, a quebra do sigilo do seu email e senha. Portanto, tem razão a instituição financeira quando alega que as transações foram autorizadas pela senha pessoal e/ou token da parte autora.

No entanto, como tais golpes são amplamente conhecidos nos departamentos de segurança de qualquer instituição financeira minimamente organizada, é

esperado que ofereçam serviços com tecnologia suficiente para segurança de dados e monitoramento permanente de transações fora do 'perfil' usual do cliente, inclusive com ajuda de inteligência artificial. Não se antevê qual seria a dificuldade da instituição financeira ré ter um algoritmo para analisar a movimentação usual de cada cliente e sistemas de biometria e monitoramento remoto nos seus parceiros comerciais.

Simple análise do documento de fls. 92/94 demonstra compras sequenciais, e de alto valor, numa loja de 'açai', o que, à evidência, está absolutamente fora do perfil da parte autora.

Em resumo, existem duas situações corriqueiras no campo das fraudes bancárias: **a-**) o próprio correntista (ou seu mandatário) ao efetuar alguma transação na agência, em quiosque eletrônico ou em sítio da internet, tem sua operação 'interceptada' por terceiro ou mesmo a retenção indevida do seu cartão, para posteriormente serem feitos saques, compras e contratações fraudulentas, mediante a clonagem destes dados; **b-**) o estelionatário, mediante ardil, sequestro ou cárcere privado, fora da esfera de segurança da instituição financeira, consegue obter o cartão e senha ou estes dados para clonagem (situação verificada nas 'maquinetas' de intermediação de pagamento em alguns estabelecimentos comerciais), para posteriormente efetuar as operações fraudulentas.

No contexto da hipótese 'a', fica evidente o 'fortuito interno' pela falha na segurança, o que atrai a responsabilidade objetiva da instituição financeira. E é sobre essa hipótese que a jurisprudência sedimentou o dever da reparação integral, segundo o verbete 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"**.

Já na hipótese 'b', apesar do aparente 'fortuito externo', eis que a instituição financeira não teria como evitar os crimes de 'meio', cabe a consideração em cada caso em concreto, para aferir se ela não podia 'evitar' as suas consequências.

Nesse contexto, como o relato na inicial é enquadrado na hipótese 'a' e a instituição financeira

ré não demonstrou que seu sistema interno de segurança foi hábil o suficiente para impedir ou dificultar a consolidação de transações 'fora do perfil' do seu cliente, de modo que não há dúvidas da sua responsabilidade objetiva, resultando na obrigação de ressarcir os prejuízos materiais por aquele sofrido.

Por outro lado, como a parte autora também não foi cuidadosa no episódio, e não há notícia de que tenha ficado desprovida de recursos, eis que a conta digital da empresa ré é, mormente, usada para compras em comércio eletrônico, não há que se falar em 'ato ilícito' praticado por esta para ensejar dano moral, sendo o episódio oriundo de 'inadimplemento contratual' (falha na segurança) e de aborrecimento para o procedimento de estorno.

2.3 - ANÁLISE FINAL

Estabelecida a fundamentação analítica determinada pelo artigo 489, § 1º, do C.P.C., conclui-se para apenas corrigir erro material na sentença ao indicar o período das transações canceladas, mantendo-se a decisão de mérito no demais, conforme tópico anterior.

A título de sucumbência recursal fica acrescida a quantia de R\$ 1.000,00 (mil reais) sobre a verba honorária fixada na sentença para cada parte, observada a regra do artigo 98, § 3º, do C.P.C..

3 - Destarte, nos termos acima especificados, nega-se provimento aos apelos, com retificação, de ofício, de erro material.

JACOB VALENTE
Relator