



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000233745

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013553-85.2023.8.26.0004, da Comarca de São Paulo, em que é apelante VIRGINIA CRUZ DE MENEZES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO PAN S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª 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 SALLES VIEIRA (Presidente) E PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR.

São Paulo, 18 de março de 2026.

CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX

Relatora

Assinatura Eletrônica



Voto nº 9366

Apelação nº 1008685-18.2023.8.26.0278

Comarca: Itaquaquecetuba

Apelante: Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda.

Apelado: Paulo Henrique Nascimento de Jesus

Juízo: Dr. Rafael Meira Hamatsu Ribeiro

EMENTA: Direito do Consumidor. Apelação. Fraude bancária. Recurso parcialmente provido.

I. Caso em Exame

Paulo Henrique Nascimento Jesus ajuizou ação de obrigação de fazer c.c indenização por danos morais contra MercadoPago.com Representações Ltda., alegando que terceiros utilizaram seus documentos para abrir contas fraudulentas na plataforma do réu, resultando em bloqueio de suas contas legítimas e impedimento de saque de verbas rescisórias, causando sua demissão e danos materiais e morais. Diante da sentença de procedência, recorre o requerido, sob alegação de culpa exclusiva de terceiros e ausência de danos morais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade da ré por falhas na segurança que permitiram a abertura de contas fraudulentas e a consequente indenização por danos morais.

III. Razões de Decidir

3. As partes mantinham uma relação de consumo, aplicando-se as disposições do Código de Defesa do Consumidor (CDC), que prevê a responsabilidade objetiva do fornecedor por falhas na prestação de serviços.

4. A ré não demonstrou a regularidade de sua conduta, sendo incontroverso que as contas foram abertas de forma fraudulenta, sem verificação adequada, configurando falha na prestação do serviço.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso parcialmente provido para reduzir a indenização por danos morais para R\$ 5.000,00, mantendo-se a condenação da ré pela falha na prestação do serviço.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do fornecedor por falhas na segurança que permitiram a abertura de contas fraudulentas. 2. A redução do valor da indenização por danos morais

para evitar enriquecimento sem causa.

Trata-se de apelação interposta pelo réu em face da r. sentença de fls. 277/282, cujo relatório adoto, que julgou parcialmente procedente a ação de obrigação de fazer c.c indenização por danos morais, para: i) confirmar a tutela antecipada anteriormente deferida; ii) condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), acrescidos de correção monetária, de acordo com o IPCA, a contar da publicação desta sentença (Súmula nº. 362 do C. STJ), e juros moratórios equivalente à diferença entre a taxa Selic e o mencionado índice, observado os parâmetros estabelecidos pelo art. 406 do CC, incidentes a contar do evento danoso (21/06/22), nos termos da Súmula nº. 54 do C. STJ. Em razão da sucumbência recíproca, condenou as partes processuais com 50% (cinquenta por cento) das custas processuais, bem como em honorários advocatícios em R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos) e 10% (dez por cento) sobre o valor atribuído à causa, devidos aos advogados, vedada a compensação e ressalvada a concessão dos benefícios da justiça gratuita.

Irresignada, insurge-se a requerida, fls. 285/294, em síntese, pleiteando a reforma da r. sentença para julgamento de improcedência dos pedidos iniciais. Explica a demanda. Discorre quanto à inexistência de falha na prestação dos serviços. Afirma que a proteção dos dados pessoais é de responsabilidade exclusiva de cada indivíduo, sendo desarrazoado imputar a responsabilidade pela conduta de terceiro que, de alguma maneira, teve acesso aos dados da parte autora e utilizou para abertura de conta na plataforma. Sustenta a ausência de danos morais.

Contrarrazões, fls. 297/307.

Recurso tempestivo e preparado (fls. fls. 295/296 e fls.318/319).

Ausente oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Trata-se de ação de obrigação de fazer c.c indenização por danos morais ajuizada por **Paulo Henrique Nascimento Jesus** em face de **MercadoPago.com Representações Ltda.**

Consta da inicial, em resumo, O Requerente relata que foi intimado para audiência em processo por fraude bancária e, então, descobriu que terceiros utilizaram seus documentos para abrir três contas junto ao Réu. Afirma que, em 2022, também abriu conta legítima na plataforma e que houve falha do Réu ao permitir múltiplas contas em seu nome sem verificação adequada. Sustenta que não recebeu as informações solicitadas, que houve bloqueio de todas as suas contas após alerta ao Banco Central, impedindo saque de verbas rescisórias, e que os fatos resultaram em sua demissão e em danos materiais e morais.

Pois bem.

No mérito, o recurso comporta provimento em parte.

Inicialmente, observa-se que as partes mantinham uma relação de consumo. Por isso, aplicável ao caso as disposições da Lei nº 8.078/90.

A aplicação do Código de Defesa do Consumidor a toda e qualquer relação de consumo encontra respaldo na própria Constituição Federal, a qual consagrou a proteção do consumidor como direito fundamental (art. 5º, inciso XXXV) e princípio da ordem econômica (art. 170, inciso V). Ainda no campo constitucional, compõem o rol de direitos fundamentais o direito à indenização por dano material e o direito à indenização por dano moral (art. 5º, inciso V, CF).

A aplicação do CDC às operações bancárias se encontra pacificada pelo Supremo Tribunal Federal (no julgamento da ADI 2.591) e pelo Superior Tribunal de Justiça (Súmula 297: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras").

Nesta linha, configura direito básico do consumidor a efetiva reparação dos danos patrimoniais e morais (art. 6º, inciso VI do CDC), tendo amplo acesso aos órgãos jurisdicionais para tanto (art. 6º, inciso VII do CDC), com a previsão de facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências (art. 6º, inc. VIII, do CDC), **ambas presentes no caso concreto.**

Se não bastasse, de acordo com a teoria do risco do empreendimento, tem-se que fraudes praticadas por terceiro se situam dentro do risco assumido pela ré, na condição de fornecedora de serviços e produtos bancários,

quando do exercício de sua atividade econômica, devendo, pois, responder objetivamente pelos danos causados ao consumidor, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

É o entendimento pacificado no C. Superior Tribunal de Justiça, em julgamento de recurso representativo de controvérsia, sob a égide do art. 543-C do CPC/73:

“RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: **As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos** -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido.” (2ª Seção, REsp 1199782/PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, j. 24/08/2011).

Tal posicionamento foi sedimentado no enunciado da Súmula nº 479 do C. Superior Tribunal de Justiça, in verbis: “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 caso vertente, verifica-se que o autor intimado para audiência e para depor em investigação por fraude bancária (autos de nº 0004288-98.2022.8.26.0008), quando constatou que terceiros utilizavam seus documentos para abertura de contas fraudulentas junto à plataforma ré. Registrou ocorrência policial e, em audiência realizada em 04/05/2023, confirmou-se que um terceiro abriu três contas bancárias em seu nome em 2022. Posteriormente, ao tentar sacar verbas rescisórias na Caixa Econômica Federal, verificou que suas contas estavam bloqueadas por ordem do Bacen, em razão das fraudes praticadas com seus documentos, sem a devida cautela da ré.

Por sua vez, a parte ré não se desincumbiu de seu ônus probatório de demonstrar a regularidade da conduta adotada, nos termos do inciso VIII do art. 6º do CDC e inciso II do art. 333 do Código de Processo Civil.

Com efeito, restou incontroverso que as contas digitais foram abertas de forma fraudulenta, sem a apresentação de documentação válida de identificação e verificação de idoneidade (arts. 2º e 4º da Resolução 4.753/2019 do Banco Central).

Em síntese, a falha do requerido na adoção das medidas de segurança necessárias para a formalização contratual mostra-se incompatível com o rigor esperado da atividade bancária, tendo ocasionado transtornos e prejuízos que excedem o mero dissabor cotidiano.

Assim, é devida a indenização pelos prejuízos suportados pelo autor, diante dos diversos transtornos experimentados, inclusive ao ser demandado judicialmente em razão de fraude praticada por terceiro e ao sofrer o posterior bloqueio de suas contas bancárias.

Ressalte-se que tais fatos ocorreram sem que tenha mantido relação jurídica regular com o réu quanto às contas impugnadas, situação que decorre da negligência da instituição na adoção das cautelas de segurança exigidas para a abertura de conta digital.

Assim, considerando a abertura fraudenta das contas e o posterior bloqueio indevido das contas bancária do autor, resta caracterizada a falha na prestação do serviço e a responsabilidade objetiva da parte ré, nos termos do art. 14 do CDC.

Nessa conjuntura, restam caracterizados os danos morais no presente caso.

Segundo o escólio de Sílvio de Salvo Venosa, o prejuízo moral “afeta o ânimo psíquico, moral e intelectual da vítima”, na esfera dos direitos da personalidade, cujo reconhecimento deve se pautar pelo critério objetivo do homem médio, aviltado em sua dignidade por incômodos anormais da vida em sociedade. Nesse sentido: “a dor psíquica, o vitupério da alma, o achincalhe social, tudo em torno dos direitos da personalidade, terão pesos e valores diversos,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dependendo do tempo e do local em que os danos foram produzidos”¹.

A finalidade principal da reparação centra-se na **compensação** destinada à vítima, como forma de aliviar (se não for possível eliminar) a lesão experimentada. Todavia, em determinados casos, também a **função inibitória** (uma ideia aproximada à da sanção civil) assume relevante papel, a fim de que o ofensor seja punido de tal forma a não praticar atos similares.

No entanto, no que tange ao quantum fixado a título de indenização, respeitado o entendimento diverso, reputo excesso em seu arbitramento.

É certo que a indenização se mede pela extensão do dano, de acordo com a art. 944 do Código Civil, e em se tratando de dano moral, os parâmetros a serem observados são o grau de culpa do ofensor, a extensão do prejuízo ou a intensidade do sofrimento da vítima, dentre outros.

Isto posto, em atenção aos critérios delimitados e em atendimento aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como para não se cogitar no enriquecimento sem causa da parte autora, de rigor a redução do valor arbitrado para a importância de **R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)**, suficiente para compensar o autor do prejuízo extrapatrimonial experimentado, que não se situou em patamar elevado, além do caráter inibitório em relação à requerida fornecedora.

Sobre o tema, já decidiu este E. Tribunal de Justiça, inclusive esta C. 24ª Câmara de Direito Privado:

APELAÇÃO – Ação declaratória e indenizatória – Sequestro – Abertura de conta e contratação de empréstimo pessoal seguida de transferência de valores a terceiros – Sentença de parcial procedência – Recurso do réu – Com exceção do valor da indenização por danos morais e dos honorários devidos ao patrono do autor, sentença mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos – Incidência do artigo 252 do Regimento

¹ VENOSA, Sílvio de S. *In* Direito civil: responsabilidade civil – Coleção direito civil; v. 4, 13ª ed. São Paulo: Atlas, 2013. p. 47; p. 312.

Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça – Demandante vítima de sequestro, sendo obrigado a criar conta bancária digital e a transferir para ela valores – Contratação de empréstimo pessoal – Valores depositados na nova conta remetidos para terceiros – Instituição financeira não forneceu documento referente à abertura da conta e à contratação do empréstimo – Operações realizadas pelo réu sem a adoção de procedimentos mínimos de segurança – Abertura da conta, seguida da contratação de empréstimo e de intensa movimentação financeira, ao ponto de praticamente zerar o saldo bancário – Fatos que deveriam ter despertado a pronta reação do custodiante – Falha na prestação de serviço configurada – Danos Morais – Abertura de conta, que foi utilizada como instrumento facilitador da empreitada criminosa, e a contratação de empréstimo pessoal, ambas as operações desprovidas de lastro documental, são fatos que permitem entrever afronta à dignidade do consumidor – Abalo emocional decorrente da vinculação indesejada a produtos decorrentes de crime – Comprovação de inúmeras tratativas administrativas – Instituição financeira que não aceitou cancelar o empréstimo pessoal – Danos morais configurados – Verba indenizatória fixada em Primeira Instância, no importe de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), comporta redução para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) – Quantia suficiente para compensar a parte autora e servir de incentivo para que o réu adote providências mais eficazes para evitar situações similares – Honorários Advocatícios – Verba honorária ao patrono do autor fixada em 10% do valor da causa – Inteligência do art. 85, §2º, do CPC – Quantia atribuída à lide representa critério subsidiário para arbitramento de honorários – Proveito econômico, equivalente ao valor do empréstimo impugnado somado à verba indenizatória concedida, revela-se base de incidência mais adequada – Sentença reformada unicamente para: (i) reduzir a verba indenizatória para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais); e (ii) fixar os honorários advocatícios ao causídico do requerente em 10% do proveito econômico – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1033039-13.2024.8.26.0007; Relator (a): Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VII - Itaquera - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/12/2025; Data de Registro: 18/12/2025)

AÇÃO DECLARATÓRIA. SENTENÇA DE

IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDA. CONSUMIDOR. FRAUDE. RESPONSABILIDADE DAS CORRÉS MERCADO PAGO E BANCO BRADESCO RECONHECIDAS. MOVIMENTAÇÃO INDEVIDA NA CONTA DA AUTORA. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. ABERTURA DE CONTA CORRENTE SEM CAUTELA E COM VIOLAÇÃO ÀS NORMAS DO BACEN. DANOS MATERIAIS RECONHECIDOS. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. Ação de indenização. Sentença de improcedência. Recurso da autora. Primeiro, reconhece-se a responsabilidade da instituição de pagamentos corré Mercado pago. Fato do serviço. Situação em que a autora foi vítima de fraude. Autora contatada por terceiros que, se passando por funcionário do réu, obtiveram êxito em conduzir a realização dos pix para conta de terceiros. A causa (eficiente e imediata) do evento danoso localizou-se na falha de segurança do serviço bancário, ao permitir acesso dos criminosos aos dados da autora e realizarem o golpe, consistente em três transações via pix. Instituição financeira que violou o regulamento do PIX (art. 39, 88 e 89) na parte das cautelas e riscos das operações via PIX. Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da Súmula nº 479 do STJ. Segundo, reconhece-se a legitimidade passiva e a responsabilidade da instituição financeira Banco Bradesco. Restou evidente a legitimidade passiva do banco corréu. Autora descreveu fundamentação que estabeleceu uma relação de responsabilidade da instituição financeira ré por falhas na prestação de serviços bancários, cada qual no âmbito de suas atividades. Serviço defeituoso e que serviu de nexo causal para sucesso da fraude com consumação do prejuízo. Instituição financeira que permitiu a abertura de conta por terceiros estelionatários sem as devidas cautelas. Defesa da instituição ré que não trouxe para os autos um documento sequer para abertura das contas correntes, demonstrando-se total falta de cautela. Violação dos artigos 2º e 4º da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN. Terceiro, determina-se o retorno das partes ao estado anterior. Diante do reconhecimento da responsabilidade do banco réu no evento danoso, de rigor a devolução dos valores do pix realizados, abatido o estorno efetuado pela corré. E quarto, reconhece-se a ocorrência de dano moral. A consumidora experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também do atendimento inadequado recebido. Mesmo em Juízo, o banco réu insistiu numa versão (sem qualquer

indício) da participação do autor no evento danoso. Indenização dos danos morais fixada em R\$ 5.000,00, parâmetro este ajustado para singularidades do caso concreto, razoável e admitido por esta Turma julgadora em casos semelhantes. Ação julgada parcialmente procedente em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1007466-06.2025.8.26.0405; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/12/2025; Data de Registro: 17/12/2025)

APELAÇÕES. Ação declaratória c.c indenizatória. Fraude na abertura de conta. Sentença de parcial procedência. Insurgência das partes. Verossimilhança das alegações autorais e provas mínimas que permitem a inversão do ônus da prova do inc. VIII do art. 6º do CDC. Conta corrente aberta em nome do autor. Golpe praticado pelo aplicativo whatsapp. Reconhecimento da fraude pela instituição financeira. Divergência de documentos. Falha na prestação do serviço. Banco réu que não aplicou a cautela que se exige nestas contratações. Responsabilidade do réu objetiva devido à teoria do risco. Fortuito interno. Inteligência da Súmula 479 do STJ. Danos morais. Cabimento. Autor que foi demandado judicialmente em razão do golpe praticado pelo fraudador. Conta bancária bloqueada. Lesão a direito de personalidade. "Quantum" que deve ser reduzido para o patamar de R\$5.000,00 (cinco mil reais). Observância dos critérios de razoabilidade e proporcionalidade. Precedente. Honorários advocatícios. Percentual que não atendeu a relevância da causa. Majoração para 20% sobre o valor da condenação. RECURSOS PARCIALMENTE PROVIDOS.

(TJSP; Apelação Cível 0001898-46.2022.8.26.0400; Relator (a): Pedro Paulo Maillet Preuss; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Olímpia - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/10/2023; Data de Registro: 05/10/2023)

Fica mantido o valor dos honorários advocatícios.

Ficam advertidas as partes que embargos de declaração opostos sem indicação específica de omissão, contradição ou obscuridade a sanar e, principalmente, visando a rediscussão de questões expressamente resolvidas nesta



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sede serão apreciados à luz do art. 1.026, §2º, do CPC.

Ademais, consigne-se, enfim, a possibilidade do chamado prequestionamento implícito para fins de acesso às cortes superiores, de acordo com a jurisprudência do C. Superior Tribunal de Justiça, sendo desnecessária menção explícita e exaustiva dos dispositivos tidos por violados. Entendimento esse reforçado pela redação do artigo 1.025 do Código de Processo Civil: “Consideram-se incluídos no acórdão os elementos que o embargante suscitou, para fins de pré-questionamento, ainda que os embargos de declaração sejam inadmitidos ou rejeitados, caso o tribunal superior considere existentes erro, omissão, contradição ou obscuridade”.

Ante o exposto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso.

CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX

Relatora