



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000130928

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013723-47.2025.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA, são apelados NAIARA DA SILVA MORAIS, NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO e PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) 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(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), MARA TRIPPO KIMURA E GILBERTO FRANCESCHINI.

São Paulo, 24 de fevereiro de 2026.

PAULO TOLEDO

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação nº 1013723-47.2025.8.26.0405
Comarca: Osasco (5ª Vara Cível)
Juiz(a): Maria Helena Steffen Toniolo Bueno
Apelante: Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda
Apelados: Naiara da Silva Morais e outros
Voto nº 5414

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA. AUSÊNCIA DE DOCUMENTOS A COMPROVAR QUE AS OPERAÇÕES FORAM EFETIVADAS PELA AUTORA. AÇÃO PARCIALMENTE PROCEDENTE. RECURSO DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO PARA REDUZIR OS DANOS MORAIS.

I. CASO EM EXAME: trata-se de ação declaratória e indenizatória, julgada parcialmente procedente para condenar o réu à restituição de valores e pagamento de danos morais (R\$ 8.000,00). O requerido apela, pugnando pelo reconhecimento de sua ilegitimidade passiva, culpa exclusiva da vítima e inexistência de responsabilidade. Subsidiariamente, pede a redução do *quantum* indenizatório.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: verificar a responsabilidade do apelante pelos danos materiais e extrapatrimoniais sofridos pela autora em decorrência de fraude bancária e a adequação do valor fixado a título de danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR: Validações de segurança antigas (2017/2022) que não comprovam a autoria das transações específicas impugnadas (2024). Ônus da prova que incumbia à apelante. Fraude devidamente configurada. Falha na segurança interna. Fortuito interno, responsabilidade objetiva da instituição financeira. Dever de reparar os danos materiais mantido. Realização de diversas operações financeiras, envolvendo contratação de empréstimos e transferências indevidas, com recusa em se proceder à solução administrativa. Dano moral configurado, realiz. *Quantum* indenizatório, contudo, que comporta redução para R\$3.000,00, em atenção aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

V. DISPOSITIVO: recurso parcialmente provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 538/548, a qual julgou parcialmente procedente a ação intentada pela autora, nos seguintes termos: “(...) JULGO PARCIALMENTE



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

PROCEDENTES os pedidos iniciais para (...) (6) Condenar as requeridas MERCADO PAGO e PICPAY à reversão do saldo da conta da parte autora à situação imediatamente anterior às operações declaradas fraudulentas, com restituição de eventuais valores transferidos indevidamente para terceiros (...) e (7) Condenar os requeridos, solidariamente, a pagar à autora a quantia de R\$ 8.000,00 (oito mil reais) a título de danos morais”."

Inconformado, apela o requerido Mercado Pago. Busca, em suma, o reconhecimento de sua ilegitimidade passiva e ausência de responsabilidade, alegando culpa exclusiva da vítima e de terceiro, pugnando pela improcedência dos pedidos (fls. 568/583).

Recurso tempestivo, preparado e respondido (fls. 620/627).

A autora, NAIARA DA SILVA MORAIS e a corré, PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, informaram a celebração de acordo, pugnando pela sua homologação e extinção do feito em relação a esta corré (fls. 632/634).

Fls. 641/642 e 644/645: Houve pedido de sustentação oral por parte do MERCADO PAGO.

É o relatório.

A) Da fraude perpetrada

Extrai-se dos autos que, em 11/12/2024, a autora foi vítima do golpe da "falsa central de atendimento", sendo ludibriada por terceiros que detinham seus dados sigilosos e induzida a realizar transferências de sua conta bancária mantida junto ao Nubank para sua conta junto ao Mercado Pago. Ato contínuo, a partir da plataforma do apelante, foram realizadas diversas transferências para terceiros desconhecidos, esvaziando o saldo (fls. 132/135 e 374).

B) Da responsabilidade do Mercado Pago



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

A documentação trazida pela apelante em sua defesa não é suficiente para comprovar a regularidade das operações impugnadas (fl. 374).

Nos documentos trazidos pelo Mercado Pago em contestação, denota-se que foi juntado o cadastro de abertura da conta da autora, realizado em 2017 (fl. 369), e a validação da conta da autora a partir da apresentação de seu documento e selfie realizada em 2022 (fls. 371/372).

No entanto, as transações impugnadas ocorreram muito depois, em 11/12/2024 (fl. 374). Em relação a estas operações específicas, não foi juntado nenhum meio de validação contemporâneo (biometria no ato da transferência, geolocalização ou token específico) a demonstrar, minimamente, que foi a autora quem as realizou ou autorizou. A validação cadastral feita anos antes não supre a necessidade de segurança no momento da transação.

Além disso, diferentemente do que argumenta a apelante ao tentar imputar culpa exclusiva à vítima, o teor do boletim de ocorrência (fls. 148/149) não socorre sua tese. Embora a parte autora tenha confessado que baixou o aplicativo do Mercado Pago por orientação de terceiros, ela nega ter realizado as operações originadas da plataforma da empresa requerida e, diante desta negativa, cumpria à empresa apelante demonstrar que foi a autora quem efetivamente realizou as transações ou as autorizou, o que, como visto, não aconteceu.

O fato de a consumidora ter instalado o aplicativo não implica, automaticamente, em autorização para o esvaziamento de sua conta ou em autorização para que terceiros a acessassem. Caberia à apelante, detentora da tecnologia e dos registros sistêmicos, comprovar a efetiva autoria das operações impugnadas, ônus do qual não se desincumbiu, eis que nada trouxe para comprovar que a efetivação das operações teria sido realizada pela própria correntista ou a partir de sua autorização.

Aliás, as transações foram sequenciais e de valores elevados (fl. 374), destoando do perfil da autora, que nunca houvera realizado qualquer



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

transação anterior pela plataforma.

Neste sentido, aliás, bem decidiu o Juízo de 1o. Grau:

Além disso, a sequência das operações realizadas revela padrão absolutamente estranho e suspeito que deveria ter acionado imediatamente os sistemas de segurança da instituição financeira: transferência do MERCADOPAGO para NUBANK no valor de R\$ 10.396,48; retorno imediato desse valor para MERCADOPAGO, seguida de mais uma transferência no valor de R\$4.897,49; transferência do MERCADOPAGO para NUBANK no valor de R\$ 2.397,49, novas transferências para contas de terceiros utilizando os valores advindos dessas transferências de mesma titularidade; envio do valor da última transferência advinda do banco NUBANK para conta PICPAY também de titularidade da parte autora (fls. 142 – no valor de R\$4.897,49), seguida da transferência da totalidade desse valor pra conta de terceiros em PIX fracionados (fls. 132/135).

Essa movimentação absolutamente atípica, caracterizada por transferências sucessivas entre instituições diferentes seguidas de novas transferências para terceiros desconhecidos, destoa completamente do perfil da consumidora e representa inequívoco indicativo de operação fraudulenta.

Não é crível que instituições financeiras do porte dos requeridos não possuam sistemas automatizados capazes de detectar essa sequência de operações manifestamente suspeitas. A falha em identificar e bloquear tais transações representa negligência grave na prestação dos serviços bancários.

As operações impugnadas tratavam de operações atípicas, que poderiam ser facilmente evitadas com um simples pedido de confirmação ou bloqueio cautelar, o que não foi providenciado pela apelante.

A fraude somente se concretizou em razão da engenharia social empregada para ludibriar a parte autora, aliada à falha na segurança do sistema das rés, que permitiu a realização das operações de forma oculta pelos fraudadores, a partir do engodo em que a parte autora se viu envolvida.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Fraudes como a tratada nos autos são, infelizmente, corriqueiras, tratando-se de eventos próprios do risco da atividade desenvolvida pelas instituições financeiras e de meios de pagamento, às quais compete criar mecanismos para impedir sua ocorrência e, assim, se a fraude se consumou é porque houve falha de segurança na prestação dos serviços, o que justifica a responsabilização da parte requerida pelos danos causados e o reconhecimento da invalidade da operação de transferência dos valores próprios da autora.

O Código de Defesa do Consumidor impõe aos fornecedores de serviços o dever de zelar pela incolumidade dos consumidores, o que não se observou no caso em análise e, assim, a alegação de culpa exclusiva da vítima, ou mesmo de terceiro, não se sustenta.

A existência de fraude, para a qual concorreu a falha nos serviços da instituição financeira caracteriza a ocorrência de fortuito interno, pelo qual ela responde objetivamente.

Aliás, o Superior Tribunal de Justiça (STJ), pela sistemática dos recursos repetitivos, uniformizou o entendimento de que 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 (REsp nº 1.199.782-PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, 2ª Seção, j. 12-09-2011).

Esse entendimento foi consolidado na Súmula 479 do STJ, que assim dispõe: *“as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

Do exposto, correta a sentença recorrida ao reconhecer a responsabilidade da apelante pelos prejuízos decorrentes da fraude.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

C) Dos danos materiais

Uma vez que a falha no sistema de segurança do apelante foi causa suficiente para a consumação da fraude, já que ela possibilitou a transferência de relevantes valores da conta da autora aos fraudadores, não há como se afastar o dever de indenizar a ora apelada, integralmente, em razão dos danos materiais por ela suportados, correspondentes aos valores próprios transferidos indevidamente de sua conta, mantendo-se a determinação de restituição ao *status quo ante*, como bem determinou o Juízo *a quo*.

Ressalva-se, contudo, que o valor a ser devolvido deverá ser apurado em liquidação de sentença e deve envolver tão somente os valores próprios desviados da conta e eventuais encargos por ela desembolsados, eis que o montante decorrente dos empréstimos impugnados pertencem, de fato, às instituições de crédito que realizaram o mútuo, de forma que a subtração desses valores por terceiros não trouxe qualquer prejuízo à apelada.

Com esta ressalva, fica mantida a condenação determinada na sentença..

D) Dos danos morais

Além da infeliz experiência, foi a autora privada de relevante quantia, em razão da movimentação indevida, sendo a ela negada, ainda, a necessária restituição na esfera administrativa (fls. 146/147), razão pela qual foi obrigada a se valer do Poder Judiciário para recuperar o prejuízo e impedir cobranças equivocadas.

Veja-se que, segundo a inicial, a fraude envolveu diversas operações financeiras, inclusive a contratação de empréstimos não solicitados, alterações de limites, cobranças de parcelas indevidas, com falhas nos serviços de diversas situações financeiras.

Neste contexto, os fatos extrapolaram o mero dissabor do



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

cotidiano e configuraram dano extrapatrimonial indenizável.

Não se trata, aqui de dano *in re ipsa*, mas de lesão a direito extrapatrimonial devidamente constatada na situação específica dos autos e que deve ser reparada, fruto da angústia e sofrimento a que se viu sujeita a parte autora por conta dos fatos narrados na inicial e dos prejuízos deles decorrentes.

No mais, tortuosa é a tarefa do Magistrado de fixar o valor a título de indenização por dano moral, porquanto pela própria essência do instituto tal dano não é aferível de forma objetiva, relacionando-se com caracteres ligados ao direito da personalidade, etéreos e imateriais.

Doutrina e jurisprudência, com o passar dos anos, consentiram que a indenização deve servir a um duplo propósito, sendo o primeiro compensatório ou lenitivo para o ofendido como forma de minorar o sofrimento a que foi submetido. O segundo, de servir como penalização ao ofensor, de modo a dissuadi-lo de condutas similares no futuro, evitando a reiteração do ilícito.

Atentando a tais parâmetros e escopos e verificando que não houve a negativação do nome da autora, considero que o valor fixado na sentença recorrida se mostra demasiado e por esta razão, neste ponto, é o caso de se acolher o recurso interposto para reduzir a indenização por danos morais e fixá-la em R\$ 3.000,00 (três mil reais), montante razoável e proporcional ao evento narrado nos autos.

Deixa-se de arbitrar honorários advocatícios recursais, eis que o recurso foi provido tão apenas para reduzir o valor do dano moral arbitrado, nos termos da Súmula 326 do STJ.

Por fim, visando evitar oposição de embargos declaratórios para tal finalidade, considera-se prequestionada toda matéria constitucional e infraconstitucional, observado posicionamento do C. STJ segundo o qual prescindível a citação de dispositivos legais que o fundamentam: Já é pacífico nesta e. Corte que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

dos dispositivos legais, bastando que a questão tenha sido decidida (EDcl no RMS 18205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, T5, j. 18.04.2006).

Posto isso, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao apelo do requerido, nos termos da fundamentação.

Fls. 590/591 e 616/619: Ciência à parte autora acerca do cumprimento da obrigação de fazer, referente à corré NUBANK.

Fls. 632/634: Oportunamente, após o trânsito em julgado desta decisão, baixem os autos à Vara de origem, a quem compete a homologação da transação havida.

Int.

PAULO GUILHERME AMARAL TOLEDO

Relator