



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000140305

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015125-31.2023.8.26.0019, da Comarca de Americana, em que são apelantes MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA e BANCO BRADESCO S/A, é apelada LUCINÉIA SPERETTA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), DANIELLA CARLA RUSSO E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 26 de fevereiro de 2026.

GILBERTO FRANCESCHINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1015125-31.2023.8.26.0019

Apelante: Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda.

Apelado: Lucinéia Speretta

Comarca: Americana - 4ª Vara Cível

Juiz de Direito: Dr. Fabio Rodrigues Fazuoli

Voto nº 4821

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. SENTENÇA DE PROCEDENCIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL. RECURSOS DESPROVIDOS.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta por ambos os réus contra sentença que julgou procedentes os pedidos condenando ao pagamento de indenização por danos materiais de R\$ 14.477,00 e danos morais de R\$ 3.000,00.

2. Mercado Pago busca a improcedência dos pedidos ou redução do valor do dano moral. Banco Bradesco requer improcedência dos pedidos, alegando culpa exclusiva da autora.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

3. Há duas questões em discussão: (i) saber se houve responsabilidade dos réus pelo golpe sofrido pela autora; (ii) existência e sendo o caso quantificação do dano moral.

III. RAZÕES DE DECIDIR

4. A responsabilidade objetiva dos réus é aplicável, conforme art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ, não afastada por ato fraudulento de terceiro. A relação de consumo entre as partes impõe aos fornecedores o dever de garantir a segurança das operações financeiras.

5. O Banco Bradesco falhou ao permitir acesso indevido aos dados da autora, facilitando a execução do golpe. A negligência em monitorar transações atípicas e de alto valor caracteriza falha na prestação de serviço.

6. Mercado Pago negligenciou na abertura da conta falsa, não adotando as cautelas necessárias para verificar a autenticidade dos documentos, contribuindo para o sucesso do golpe.

7. Dano moral caracterizado em vista da privação

de valores e desídia na solução administrativa.

IV. DISPOSITIVO E TESE

8. Recursos desprovidos.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade do banco por falha de segurança na prestação de serviços é objetiva. 2. O "golpe da falsa central de atendimento" configura fortuito interno, inerente à atividade bancária. 3. O dano moral fica configurado com a privação de valores em caso de fraude bancária. 4. Sentença ratificada, nos termos do artigo 252 do RITJSP

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 2º, 3º, 14, §3º; CPC, art. 487, I; art. 85, §11; art. 2º da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; STJ, AgInt no AREsp nº 1.604.779/SP, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, 3ª Turma, j. 20.04.2020; TJSP, Apelação Cível 1000527-41.2025.8.26.0233, Rel. Jairo Brazil, 19ª Câmara de Direito Privado, j. 02.10.2025; TJSP, Apelação Cível 1003332-78.2024.8.26.0272, Rel. Marcelo Ielo Amaro, 16ª Câmara de Direito Privado, j. 02.10.2025; TJSP, Apelação Cível 1007466-06.2025.8.26.0405, Rel. Alexandre David Malfatti, 12ª Câmara de Direito Privado, j. 17.12.2025.

Vistos.

Trata-se de recursos de apelação interposto por ambas as partes, contra a r. sentença de fls. 222/228, cujo relatório se adota, nos autos da ação proposta por **Lucinéia Speretta** em face do **Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda. e Banco Bradesco S.A.**, nos seguintes termos:

“Diante do exposto, na forma do art. 487, I do Código de Processo Civil, JULGO PROCEDENTE os pedidos da ação movida por Lucinéia Speretta em face de Mercado Pago Instituição De Pagamento Ltda e Banco Bradesco S.A., para o fim de (i) CONDENAR os bancos requeridos solidariamente ao pagamento de indenização à autora no valor de R\$ 14.477,00 pelos danos materiais suportados. A indenização deverá ser corrigida monetariamente, nos termos da Tabela Prática do Tribunal de Justiça, a contar dos desvios (14/04/2023 – fls. 31/33) e acrescida de juros de mora desde a última citação (12/01/2024 – fl. 62), bem como para (ii) CONDENAR os bancos requeridos solidariamente ao pagamento de indenização no valor de R\$ 3.000,00, à autora à título de dano moral, que deverá



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ser corrigida monetariamente a partir desta data e acrescida de juros de mora desde os desvios (14/04/2023 – fls. 31/33), tudo pelos índices supra.

Em razão da sucumbência CONDENO os requeridos solidariamente ao pagamento e/ou ressarcimento das custas e despesas processuais, bem como ao pagamento de honorários advocatícios arbitrados em 10% sobre o valor corrigido da condenação. A verba honorária deverá ser acrescida de juros de mora, a contar do trânsito em julgado (art. 85, §16, CPC).”

Sustenta réu Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda, que não há responsabilidade pela abertura da conta eis que não pode restringir o cadastro; que não houve inocorrência ato ilícito; que não estão presentes os pressupostos para configuração do dano moral e o valor arbitrado é excessivo. Requer a improcedência dos pedidos iniciais. Alternativamente, requer seja reduzido o valor arbitrado por dano moral.

Recurso tempestivo e devidamente preparado (fls. 231/242).

Contrarrazões apresentadas (fls. 266/270).

Defende o réu Banco Bradesco S.A., que as transações foram validadas com senha pessoal e token; que não há responsabilidade de sua parte; que não estão caracterizados os danos indenizáveis; que resta demonstrada culpa exclusiva da autora. Requer a improcedência dos pedidos iniciais.

Recurso tempestivo e devidamente preparado (fls. 245/253).

Contrarrazões apresentadas (fls. 259/265).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Segundo consta, em 14/04/2023. a autora foi vítima de golpe híbrido (SIM Swap e Phishing). Fraudadores, utilizando linha telefônica com o número correspondente ao Banco Bradesco, contactaram-na simulando ser do Banco



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

e obtiveram acesso à sua conta.

Por meio desse acesso, realizaram transferências no total de R\$ 14.477,00 para uma conta falsa em nome da requerente, aberta na plataforma Mercado Pago, a qual desconhece.

No mesmo dia, a autora compareceu à agência do Bradesco e, ainda no local, notificou o Mercado Pago sobre a conta fraudulenta, solicitando bloqueio e restituição dos valores. Apesar de registrada a solicitação, os valores não foram recuperados.

Em contestação, o réu Banco Bradesco S.A. alegou que as movimentações financeiras são regulares e se deram eletronicamente; que há culpa exclusiva da autora, afastando o dever de indenizar, que não estão caracterizados os danos materiais e morais (fls. 99/109).

O réu Mercado Pago ofereceu contestação defendendo, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva. No mérito, que não houve falha na prestação do serviço; que não está configurado o dever de indenizar; que houve culpa exclusiva de terceiros e da autora; que o valor requerido à título de reparação moral é desproporcional (fls. 125/145).

Instados acerca da prova que pretendam produzir (fls. 207/208), réus e autora pugnaram pelo julgamento antecipado do mérito (fls. 211/221).

Sobreveio sentença julgando procedentes os pedidos.

Cinge-se a discussão a saber: (i) se há responsabilidade dos réus e; (ii) se houve dano moral e qual o montante indenizatório.

A despeito do alegado pelos réus, o conjunto probatório demonstra a ocorrência de fraude conhecida como “golpe da falsa central”, situação que enseja o reconhecimento de vício de vontade por parte da autora.

A relação jurídica entre as partes é de consumo, nos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

termos dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), sendo aplicável a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, disposta no art. 14 do mesmo diploma.

Com efeito, cabia à instituição financeira, por força da lei, o ônus de comprovar a ausência de falha na prestação de serviços ou culpa exclusiva da vítima (art. 14, §3º, do CDC). Na hipótese, resta configurada a inversão *ope legis* do ônus da prova, reconhecida pelo C. Superior Tribunal de Justiça:

O risco da atividade pertence a instituição financeira que a explora. Neste passo, ao ofertar serviços digitais, o banco torna-se garante da segurança dessas operações.

Quanto a responsabilidade do Banco Bradesco S.A, resta configurada.

A questão trazida pela autora se localiza na falha de segurança do serviço bancário, ao permitir acesso dos criminosos aos seus dados, de modo a entrarem em contato via telefone e, por consequência, obterem êxito na concretização do ato ilícito.

Configurado o fato do serviço, nos termos do artigo 14 CDC. Os fatos narrados funcionaram como causas adequadas, eficientes e diretas para o evento danoso.

No ponto, o acesso de terceiros aos dados da autora, de modo a obterem êxito em se passarem por funcionários da instituição financeira e perpetrarem o golpe, que resultou nas três transferências eletrônicas (TED) realizadas, a partir dos elementos probatórios, verificou-se uma violação de dados no âmbito da instituição financeira.

Esse acesso ocorre no âmbito interno das instituições financeiras pelo acesso às centrais de atendimento. Essa a causa determinante do sucesso do golpe, implicando admissão como nexo causal.

Note que foram utilizados números de telefone que



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

correspondiam ao mesmo número do Banco Bradesco S.A., sites e aplicativo ostentado a logo do Banco e, até mesmo o nome do gerente era o mesmo do que costumeiramente atendia a autora (fls. 23/26, 28/30).

Tal vazamento de dados da autora se deu por falha no sistema interno do banco réu, na forma do artigo 14 do CDC e artigos 43, 44 e 45 da Lei nº 13.709/2018.

Não bastasse, as transações se mostraram suspeitas, notadamente pelos valores elevados e realizadas de forma sequencial.

Em poucos minutos, foram realizadas três transferências, nos valores de R\$ 9.567,00, R\$ 4.852,00 e R\$ 58,00 (fls. 110/112), não restando provado que o réu mantinha monitoramento de operações atípicas e de alto valor que viessem a fugir do seu perfil de movimentação bancária da requerente.

A fraude configura risco que deve ser atribuído ao fornecedor pela falta de segurança (total ou parcial) do sistema, mormente quando possibilita a terceiros fraudadores cometam crimes como os narrados pela autora, apossando-se de dados privativos dos clientes da instituição.

Aliás, mesmo após comunicado ao réu Banco Bradesco o ocorrido, este nada fez para buscar o estorno dos valores ou reparação do dano.

A alegação de culpa exclusiva de terceiro não é suficiente para afastar sua responsabilidade objetiva, conforme Súmula 479 do 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.”*

Sobre o dever de segurança das financeiras, julgado do C. Superior Tribunal de Justiça, Terceira Turma, tendo como relatora a Ministra NANCY ANDRIGHI, datado de 12/09/2023:

"CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA.

RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. (...) 3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira"

Nem mesmo há como atribuir culpa exclusiva à autora eis que o golpe foi engendrado de forma tal e com os elementos necessários a conferir verossimilhança a enganar a pessoa comum.

Desse modo, o serviço prestado pelo pela parte ré foi defeituoso, ao não proporcionar a segurança dele esperada, não havendo que se falar em culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

As medidas adotadas pelo banco não foram suficientes para evitar que a fraude se consumasse, incorrendo, por conseguinte, em falha na prestação de serviço.

Em relação à responsabilidade do réu Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda, esta também se verifica.

Pelo que se depreende de todo o processado, o réu falhou na abertura da conta corrente destinatária, negligenciando na conferência da documentação e na observação da manutenção dela. Isso permitiu aos fraudadores que pudessem concretizar seu golpe, recebendo o produto do crime praticado.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Essa conta corrente serviu como ferramenta essencial ao sucesso do golpe e de toda empreitada criminosa. Identificou-se na conduta do corréu também uma causa eficiente e imediata (concausa).

Nesse momento de abertura da conta corrente, a instituição financeira corré não agiu com a diligência necessária.

E nessa ordem de ideias, cabia ao Mercado Pago a demonstração do cumprimento de todas as cautelas para abertura da conta corrente com exigências do BACEN, tal como adotar procedimentos e controles que permitam verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente (art. 2º da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN).

Entretanto, sequer se dispôs a juntar documentos a comprovar sua diligência. Na verdade, restou incontroverso que a conta foi aberta em nome da autora com utilização indevida de seus documentos, tudo a facilitar o golpe já que a transferência para contas de mesma titularidade gera menor suspeita.

Ademais, mesmo informada acerca da fraude, no mesmo dia do ocorrido (protocolo nº 250069709) (fls. 7), deixou de realizar o bloqueio dos valores em conta a fim de apurar o ocorrido, pelo contrário, sua desídia levou os fraudadores a realizarem nova transferência para conta de terceiros, sumindo com o valor retirado da autora (fls. 65/66).

Com isso, evidencia-se que a apelada não agiu como causadora determinante para o sucesso da empreitada criminosa. O dinheiro só foi apropriado pelos fraudadores, porque, insistiu-se, haviam logrado êxito em abrir conta corrente na instituição de pagamento ré. Essa a causa determinante para o sucesso do golpe.

Portanto, era mesmo de rigor concluir-se pela responsabilidade de ambos os réus/apelantes.

Quanto ao dano moral, não comporta reforma a sentença.

O dano moral decorre da ofensa a direitos da personalidade, gerando um sofrimento psicológico que ultrapassa o mero dissabor. No caso, a situação narrada pela autora não se limitou a um simples aborrecimento. A indevida transferência de valores e abertura de conta por conta de falha na segurança do serviço bancário disponibilizado, por si só, gera abalo moral.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Nada obstante, a somatória de valores transferidos é alta (R\$ 14.477,00), o qual não foi recuperado aliado a isso, ambos os réus ignoraram o pleito da consumidora deixando de tomarem providencias para amenizar o dano sofrido.

Centrado nos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, em vista do caráter pedagógico e compensatório da indenização, à luz das peculiaridades do caso concreto suficientemente delineadas, reputo como adequado o montante indenizatório fixado em R\$ 3.000,00, afigurando-se, quantia que, por um lado, suficientemente compensa materialmente a parte ofendida e, de outro, concita a parte ofensora a modificar seus procedimentos, tudo sem indevido enriquecimento sem causa.

No mérito, a insurgência não merece provimento. Isso porque a r. sentença recorrida conferiu justa e adequada solução ao litígio, com a análise objetiva e assertiva dos fatos e do direito, motivo pelo qual deve ser mantida pelos próprios fundamentos, nos termos do artigo 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça:

“Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la”.

O Colendo Superior Tribunal de Justiça tem adotado este entendimento quando predominantemente reconhece "a viabilidade de o órgão julgador adotar ou ratificar o juízo de valor firmado na sentença, inclusive transcrevendo-a no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação no decisum" (REsp nº 662.272-RS, 2ª Turma, Rel. Min. João Otávio de Noronha, j. de 4.9.2007; REsp nº 641.963-ES, 2ª Turma, Rel. Min. Castro Meira, j. de 21.11.2005; REsp nº 592.092-AL, 2ª Turma, Rel. Min. Eliana Calmon, j. 17.12.2004 e REsp nº 265.534- DF, 4ª Turma, Rel. Min. Fernando Gonçalves, j de 1.12.2003).

E como explicitou a sentença (fls. 223/227):

“No mérito, o pedido exordial é procedente.

Primeiro porque, a narrativa da parte autora é verossímil, já que é comum a ocorrência de fraudes desse tipo nos dias atuais, como se tem visto em diversas ações judiciais deste jaez, inclusive contra os próprios bancos requeridos.

Depreende-se, ainda, que no mesmo dia das movimentações fraudulentas a parte já comunicou o fato a autoridade policial (fls. 34/39), o que confere ainda mais credibilidade a sua alegação, o que se alia a constatação de que as movimentações não reconhecidas foram em valores muito elevados e que não eram do costumeiro da autora, tanto que se dirigiu à agência do requerido Banco Bradesco, tentando contato o mais rápido possível.

No que se refere às movimentações em si, que se deram por meio do internet banking e mediante ligações e chamadas via whatsapp, como confirmado pelos bancos réu, apesar de alegar a forma que elas se deram, não há mínima demonstração de que houve confirmação da identidade daquele que fazia as movimentações, por meio de identificação pessoal pela assinatura, senha pessoal, biometria ou por qualquer outro mecanismo idôneo de segurança digital.

E mesmo que viessem telas sistêmicas, porque unilaterais, por si só não são seriam suficientes para a prova de que houve livre e suficiente consentimento da autora com as movimentações efetuadas. Nesse sentido:

.....

Sobre a imputação a autora da responsabilidade pelo evento fraudulento, não há cabal comprovação de que seus prepostos forneceram os dados de acesso.

Assim, em que pese ter ocorrido fora do estabelecimento bancário, o fraudador aproveita-se da falha no sistema dos bancos, com vazamento de dados pessoais da autora, que permite aos fraudadores enganar o consumidor. Trata-se, portanto, de fortuito interno decorrente de falha de segurança dos bancos réus, que devem ser responsabilizados pelo evento danoso ocorrido.

Ademais, a realização de duas operações com valores relevantes em curto espaço de tempo no mesmo dia, como já dito, infirmam a operação fraudulenta realizada. Não houve bloqueio, o que demonstra a falha no sistema de prevenção de fraudes, tratando-se, portanto, de hipótese de fortuito interno. Nesse sentido:

.....

Se não bastasse, a autora comprovou que uma das ligações recebidas trata-se de linha telefônica pertencente ao Banco Bradesco requerido (01921088750 – fl. 25), não tendo o requerido sequer pleiteado pela realização de perícia para comprovar que não efetuou ligações à autora, ou ao

menos que não partiram de sua linha telefônica propriamente dita.

Por sua vez, o banco requerido Mercado Pago sequer juntou aos autos o alegado contrato efetuado com a parte autora, responsável pelo recebimento das quantias transferidas, a fim de que pudesse comprovar a correta e legal abertura de conta pela parte autora.

Tais fatos consolidam a responsabilidade solidária dos requeridos ao evento danoso praticado em desfavor da autora.

Assim, porque não há demonstração suficiente e inequívoca de que a autora efetivamente anuiu com as transferências ou que elas somente se deram fraudulentamente por culpa exclusiva dela, tem-se que o único elemento que demonstrava a suposta regularidade das movimentações, portanto, não deve subsistir.

De mais a mais, a realização de fraudes e a eventual utilização indevida do nome de consumidor estão inseridas no âmbito de desdobramento da atividade empresarial, configurando fortuito interno, incapazes de afastar a responsabilidade do fornecedor o qual deve ser diligente na contratação com terceiros.

A responsabilidade dos requeridos, portanto, nos termos do art. 927 do Código Civil e art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, é inafastável pelo que devem responder solidariamente pelos danos causado à autora, equivalente aos valores que lhes foram desviados.

No que se refere ao dano moral, observe-se que quando se trata de responsabilidade civil de fornecedor por defeito na prestação do serviço, é desnecessária a comprovação de culpa, bastando a presença de conduta comissiva ou omissiva, de dano e de nexo de causalidade.

Trata-se da responsabilidade objetiva prevista no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, já mencionada acima, que será excluída apenas nos casos do §3º, isto é, no caso de, tendo prestado o serviço, o defeito inexistir, ou em caso de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, além de caso fortuito e força maior.

O dano moral consiste na violação aos direitos de personalidade, notadamente pela ofensa à integridade moral, psicológica e física do titular. Tal violação pode ser demonstrada em cada caso concreto ou pode ser ainda presumida em razão de determinado fato (dano moral in re ipsa).

No caso dos autos, o fato dos requeridos terem, mediante falha de seus sistemas de segurança, permitido a transferência de dinheiro da conta da autora, abalando seu psicológico em razão da diminuição de seu patrimônio, inegavelmente lhe acarretou abalo a direitos da personalidade que não podem ser considerados mero dissabor.

Quanto ao valor da verba compensatória, ela deve ser arbitrada em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Além disso, devem ser consideradas as funções preventiva, pedagógica, reparadora e punitiva, bem como a vedação de enriquecimento ilícito.

Sob esse enfoque, o valor pretendido na exordial se mostra relativamente excessivo, sendo mais adequado a fixação da quantia em R\$ 3.000,00, valor que se mostra proporcional ao abalo experimentado.”

Nesse sentido, os julgados:

“AÇÃO DECLARATÓRIA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDA. CONSUMIDOR. FRAUDE. RESPONSABILIDADE DAS CORRÊS 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 corrê 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)

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE

NEGÓCIO JURÍDICO CUMULADA COM PEDIDO INDENIZATÓRIO A DANOS MATERIAIS E MORAIS - Relação de consumo - Prestação de serviços bancários - Golpe do "falso funcionário" ou da "falsa central de atendimento" - Sentença de improcedência - Desacerto - Falha de segurança nos serviços prestados pelo réu - Operações que destoam do perfil da autora - Fraude reconhecida - Inexistência do negócio jurídico e inexigibilidade das dívidas envolvidas - Nexo de causalidade - Responsabilidade objetiva da instituição financeira por fraudes ocorridas no âmbito de sua atuação (art. 14 do CDC) - Súmula 479 do C. STJ - Enunciado 14 da Turma Especial da Subseção II de Direito Privado deste E. TJSP - Precedentes do C. STJ, desta C. Câmara e deste E. TJSP - Inocorrência de fato exclusivo do consumidor (vítima) ou de terceiros (estelionatário) - Banco réu que não se desincumbiu do seu ônus de comprovar a regularidade das transações questionadas, nem ao menos logrou comprovar se tratar de operações usualmente praticadas pela autora - REPETIÇÃO DO INDÉBITO - Cabimento - Devolução das parcelas descontadas a título do empréstimo realizado de forma fraudulenta, além do ressarcimento do montante que havia em conta da autora, nos limites do pedido exordial, tudo a ser apurado em cumprimento de sentença - DANO MORAL configurado - Indenização fixada em R\$ 5.000,00 (e não em R\$ 15.000,00), quantia esta que se revela adequada para os fins a que se destina, capaz de servir à reparação da lesão imaterial, mostrando-se razoável à situação descrita nos autos, em linha com precedentes desta C. Câmara e deste E. TJSP - Montante superior que não se justifica, à mingua de demonstração de maiores prejuízos - Sentença reformada, com a procedência parcial da demanda - Verbas de sucumbência de responsabilidade exclusiva do réu (Súmula 326 do C. STJ) - Honorários advocatícios - Majoração descabida, nos termos do art. 85, § 11, do CPC (Tema 1059 do C. STJ). RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.”

(TJSP; Apelação Cível 1003332-78.2024.8.26.0272;
Relator (a): Marcelo Ielo Amaro; Órgão Julgador: 16ª

Câmara de Direito Privado; Foro de Itapira - 1ª Vara;
Data do Julgamento: 02/10/2025; Data de Registro:
02/10/2025).

“INDENIZAÇÃO. DANOS MATERIAIS. DANO MORAL. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. Transações realizadas pelos autores após ligação telefônica de supostos prepostos do banco, que detinham seus dados pessoais e bancários. Transações realizadas fora dos perfis dos correntistas. Evidente falha na prestação do serviço. Responsabilidade objetiva das instituições bancárias. Inteligência dos artigos 186, do Código Civil, e 14, do Código de Defesa do Consumidor e, ainda, da súmula nº 479, do C. Superior Tribunal de Justiça. Fraude constatada. Teoria do risco da atividade. Reconhecimento de nulidade das transações efetivadas e restituição de valores. DANO MORAL. Ocorrência. Situação vivenciada que não se traduz em mero aborrecimento ou simples dissabor. Dano indenizável "in re ipsa". "Quantum" indenizatório fixado em R\$ 5.000,00 para cada autor, em atenção às circunstâncias do caso, o caráter punitivo da medida, o poderio econômico das instituições bancárias e em obediência aos princípios da equidade, razoabilidade e proporcionalidade. Quantia suficiente para reparar o abalo sofrido. Proporciona justa indenização, sem se tornar em fonte de enriquecimento indevido. Ação parcialmente procedente. Sentença reformada. Apelação provida.” (TJSP; Apelação Cível 1000527-41.2025.8.26.0233; Relator (a): JAIRO BRAZIL; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ibaté - Vara Única; Data do Julgamento: 02/10/2025; Data de Registro: 02/10/2025)

Portanto, ficam desprovidos ambos os recursos.

Majoro os honorários de sucumbência devidos pelos réus para 15%, sobre o valor corrigido da condenação na forma do art. 85, §11, do CPC.

Considera-se prequestionada toda matéria



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que “*é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida*” (EDcl no RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGAR PROVIMENTO** aos recursos, nos termos da fundamentação supra.

GILBERTO FRANCESCHINI
RELATOR