



**PODER JUDICIÁRIO**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
12ª Câmara de Direito Privado

**Registro: 2026.0000316962**

**A C Ó R D ã O**

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1015845-56.2024.8.26.0344, da Comarca de Marília, em que são apelantes EBAZAR.COM.BR LTDA - ME e MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA, é apelado MARIO ROGERIO FERREIRA DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto da Relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Excelentíssimos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente sem voto), CASTRO FIGLIOLIA E MARCO PELEGRINI.

São Paulo, 8 de abril de 2026.

(assinatura digital)

SANDRA GALHARDO ESTEVES

Desembargadora – Relatora.



**PODER JUDICIÁRIO**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
12ª Câmara de Direito Privado

**Voto nº 43.849**

**Apelação Cível nº 1015845-56.2024.8.26.0344**

Comarca de Marília / 2ª Vara Cível

Juiz(a): Paula Jacqueline Bredariol de Oliveira

Apelante(s): Ebazar.com.br Ltda. e MercadoPago.com Representações Ltda.

Apelado(a)(s): Mário Rogério Ferreira dos Santos

**PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (plataforma de *e-commerce* e bancários). AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO c.c. REPARAÇÃO DE DANOS. CONTRATAÇÃO FRAUDULENTE DE EMPRÉSTIMO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. MANUTENÇÃO.**

**INEXISTÊNCIA DO DÉBITO.**

Não tendo as rés demonstrado, de forma estreme de dúvidas, a manifestação de vontade válida do autor para a contratação, outra solução não havia senão declarar a inexistência do contrato em face dele. O reconhecimento de inexistência do débito relacionado à operação impugnada, em face do autor, era mesmo medida que se impunha.

**NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. DANO MORAL. MONTANTE DA REPARAÇÃO QUE NÃO COMPORTA REDUÇÃO.**

A inscrição do nome do autor no rol infamante foi indevida e configurou ato ilícito. A negativação indevida, por si só, gera abalo de crédito e é motivo para reparação do dano moral. O valor fixado na r. sentença (R\$5.000,00) mostra-se adequado, atendendo aos anseios reparatório e punitivo e ao caráter profilático e pedagógico da medida, não comportando redução.

**Apelação não provida.**

Vistos,

1. Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença, prolatada às pp. 266/271, que julgou procedentes os pedidos formulados na inicial dessa ação declaratória de inexistência de débito c.c. reparação de danos que MÁRIO ROGÉRIO FERREIRA DOS SANTOS move em face de EBAZAR.COM.BR LTDA. e MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA., para declarar a inexistência do empréstimo impugnado e condenar as rés ao fornecimento dos dados referentes ao destino dado ao valor emprestado e



**PODER JUDICIÁRIO**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
12ª Câmara de Direito Privado

eventual favorecido e ao pagamento de R\$5.000,00, a título de reparação do dano moral que o autor alegou ter sofrido.

O autor narra na inicial que celebrou com a *corré* MERCADOPAGO.COM um contrato de fornecimento, aquisição, uso e administração de cartão de crédito. No dia 29/02/2024, recebeu uma chamada telefônica de alguém que se identificou como preposto das rés. O interlocutor ofereceu um aumento de limite de seu cartão de crédito. Aceitando a proposta, acessou um *link* enviado para seu aparelho de telefonia móvel. Ocorre que não se tratava de aumento de seu limite de crédito, mas de contratação de empréstimo (nº 73129050935). O valor supostamente mutuado não foi depositado em sua conta bancária, mas destinado a terceiro desconhecido. Tentou, sem êxito, solucionar o problema na via administrativa. Aduz padecimento de dano moral. Pede a declaração de inexistência do débito e a condenação das rés à reparação do dano moral que alega ter sofrido.

Em contestação, as rés alegam que a contratação foi válida. Impugnam existência e extensão do dano. Apresentou cópia do instrumento contratual [supostamente] assinado eletronicamente pelo autor.

Em réplica, o autor impugna a autenticidade do contrato, rotulando-o fraudulento.

Instadas as partes a especificar as provas que pretendiam produzir, todas pugnaram pelo deslinde precoce da demanda.

O julgamento do feito dispensou a abertura da fase instrutória, e o nobre magistrado *a quo* entendeu que (a) o autor demonstrou ter comunicado às rés, logo após a transação, que havia sido vítima de golpe; (b) chama a atenção para a resolução da lide a divergência de dados lançados no indigitado empréstimo, como o endereço apontado na cidade de Iacri/SP, que não guarda relação com o informado pelo autor; (c) é inverossímil que o próprio autor utilizasse dados incorretos para a contratação de empréstimo de valor expressivo; (d) o valor das parcelas do empréstimo (R\$960,00) representaria cerca de 65% da renda mensal do autor (R\$1.500,00), o que tornaria o negócio manifestamente desvantajoso e incompatível com sua capacidade financeira; (e) as rés não conseguiram esclarecer satisfatoriamente como o crédito foi efetivamente utilizado, limitando-se a afirmar que foi disponibilizado na conta do autor, sem demonstrar concretamente o destino dos valores; tampouco restou



demonstrado a que se destinou a verba emprestada, se utilizada em alguma compra específica e quem seria o destinatário do pagamento, bem como qual o produto comprado e endereço de entrega; (f) a divergência de dados pessoais no contrato demonstra falha na verificação da identidade do contratante; (g) há que se reconhecer a ocorrência de fraude perpetrada por terceiro, sendo as rés responsáveis pelos danos decorrentes da falha na prestação de seus serviços; e (h) a situação vivenciada pelo autor ultrapassou a barreira do mero aborrecimento, motivo de grande preocupação, além dos contratemplos causados porque se viu obrigado a ajuizar ação judicial para ter seu direito reconhecido. Assim, julgou procedentes os pedidos formulados na inicial, para declarar a inexistência do empréstimo impugnado e condenar as rés ao fornecimento dos dados referentes ao destino dado ao valor emprestado e eventual favorecido e ao pagamento de R\$5.000,00, a título de reparação do dano moral que o autor alegou ter sofrido.

Inconformadas, as rés apelam às pp. 275/284. Alegam, em suma, que: (a) o contrato foi validamente assinado de forma eletrônica; (b) o autor concorreu com culpa para a fraude; e (c) o autor não suportou dano moral; subsidiariamente, o montante da reparação comporta redução. Pugnam pelo provimento do recurso para reforma da r. sentença.

O autor ofertou contrarrazões (pp. 292/295).

As rés se opuseram ao julgamento do recurso em plenário virtual.

É o relatório do essencial.

2. O recurso não comporta provimento.

Cumpre esclarecer que a relação que se estabelece entre as partes se enquadra na definição do art. 3º, §2º, do Código de Defesa do Consumidor. Com efeito, as rés são prestadoras de serviços de *e-commerce* (EBAZAR) e bancários (MERCADO PAGO), e o autor é consumidor daqueles (*e-commerce*) e consumidor por equiparação deste (bancários).

O ato ilícito ora tratado é a contratação de empréstimo, de forma fraudulenta, por terceiro desconhecido.



**PODER JUDICIÁRIO**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
12ª Câmara de Direito Privado

Extrai-se dos autos que o autor foi abordado por golpistas, por meio de chamada telefônica e do aplicativo *Whatsapp*, que o induziram a clicar em *link* que permitiu aos criminosos contratar empréstimo em seu nome.

Malgrado o consumidor possa eventualmente ter contribuído para a fraude, não se pode fechar os olhos ao fato de que o sistema de segurança das rés permitiu que terceiros contratassem empréstimo passando-se pelo autor.

Se o sistema de segurança das rés fosse mesmo infalível, a fraude poderia ter sido evitada.

Sem embargo, aquele sistema permitiu que terceiros praticassem fraude e causassem danos ao consumidor.

Cumprido destacar que apenas a culpa **exclusiva** do consumidor tem aptidão de afastar a responsabilidade do prestador do serviço. A concorrência de culpas, não.

Um elemento de cognição importante chama o julgador à atenção: em que pese o endereço cadastrado na plataforma de e-commerce seja o do autor, o empréstimo refere endereço diverso (Avenida Jurema, n.º 1071, Município de Iacri – SP), onde, coincidentemente (ou não), está instalada uma empresa prestadora de serviços de informática.

Ao disponibilizar no mercado consumidor a opção de contratação de empréstimos por meio de aplicativos de telefonia celular, a instituição financeira deve assegurar a absoluta higidez do vínculo jurídico de direito material, de modo a garantir que a operação seja realizada única e exclusivamente pelo contratante, e não por terceiros.

Sendo impossível ao autor fazer prova de fato negativo (não contratou), e diante de sua hipossuficiência técnica em relação aos procedimentos de segurança utilizados pelas rés para a celebração de contratos, incumbia-lhes comprovar a licitude do negócio impugnado.

Com efeito, não se podendo exigir do autor a produção da chamada “prova diabólica”, recaía sobre as rés o ônus de comprovar que ele efetivamente celebrou o contrato.



**PODER JUDICIÁRIO**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
12ª Câmara de Direito Privado

O art. 428 do Código de Processo Civil dispõe que cessa a fé do documento particular quando for impugnada sua autenticidade e enquanto não se comprovar sua veracidade. Em seguida, prevê que o ônus da prova incumbe à parte que produziu o documento quando se tratar de impugnação da autenticidade.

Em outras palavras: questionada a autenticidade do documento, às rés incumbia o ônus de provar que a assinatura eletrônica seria verdadeira.

Não obstante, elas não manifestaram interesse em produzir prova técnica, limitando-se a pugnar pelo deslinde precoce da demanda.

Ora, as rés era as maiores interessadas na produção da prova pericial, à luz do disposto no supracitado art. 428 do Código de Processo Civil. Por isso, ao manifestarem desinteresse em produzi-la, devem arcar com os ônus decorrentes de sua omissão. E, nesse panorama, deixaram de se desincumbir do ônus de provar a adesão volitiva do autor à formação do negócio jurídico impugnado.

Não tendo as rés demonstrado, de forma estreme de dúvidas, a manifestação de vontade válida do autor para a contratação, outra solução não havia senão declarar a inexistência do contrato em face dele.

O reconhecimento de inexistência do débito relacionado à operação impugnada, em face do autor, era mesmo medida que se impunha.

A inscrição do nome ele no rol infamante foi indevida e configurou ato ilícito.

A negativação indevida, por si só, gera abalo de crédito e é motivo para reparação do dano moral. A questão foi objeto da súmula 27 desta E. Corte, publicada no DOJ de 12/06/2006: “O cadastro indevido em órgãos de restrição ao crédito é causa, por si só, de indenização por danos morais, quando se tratar de única inscrição e, de forma excepcional, quando houver outras inscrições regulares”.

O dano ora tratado é presumido (*in re ipsa*), tendo por fato gerador a só inclusão indevida do nome do autor na lista infame, sendo desnecessária a demonstração do prejuízo.



**PODER JUDICIÁRIO**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
12ª Câmara de Direito Privado

Inequívoco, portanto, o dever de reparação.

O valor da reparação, porém, não é tarifado, e os critérios de fixação são propostos pela doutrina e jurisprudência. A propósito do tema, manifestou-se o Superior Tribunal de Justiça: "Embora a avaliação dos danos morais para fins indenizatórios seja das tarefas mais difíceis impostas ao magistrado, cumpre-lhe atentar, em cada caso, para as condições da vítima e do ofensor, o grau de dolo ou culpa presente na espécie, bem como os prejuízos morais sofridos pela vítima, tendo em conta a dupla finalidade da condenação, qual seja, a de punir o causador do dano, de forma a desestimulá-lo à prática futura de atos semelhantes, e a de compensar o sofrimento indevidamente imposto, evitando, sempre, que o ressarcimento se transforme numa fonte de enriquecimento injustificado ou que seja inexpressivo ao ponto de não retribuir o mal causado pela ofensa" (AI nº 163.571/MG, Rel. Min. EDUARDO RIBEIRO, j. 9.2.99, DJU nº 35-E, de 23.21.99, p. 71). A condenação à reparação do dano moral deve se atrelar a valor que inspire ao réu a tomada de providências no sentido de que o fato não volte a se repetir, sem que configure enriquecimento sem causa da autora.

Com base nesses critérios, considerando-se que a reparação deve ser estabelecida em importância que, dentro de um critério de prudência e razoabilidade, não seja fonte de enriquecimento e tampouco inexpressiva (RT 742/320; RJTJESP 137/187; JTJ-LEX 174/49), o valor fixado na r. sentença (R\$5.000,00) mostra-se adequado, atendendo aos anseios reparatório e punitivo e ao caráter profilático e pedagógico da medida, não comportando redução.

3. Em face do exposto, nega-se provimento ao apelo. Levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal, os honorários advocatícios, arbitrados em quinze por cento do proveito econômico obtido pelo autor (somatória dos valores do empréstimo declarado inexigível e da reparação por danos morais), comportam majoração para vinte por cento da mesma base de cálculo.

(assinatura digital)

**SANDRA GALHARDO ESTEVES**  
Desembargadora – Relatora.