



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000303679

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1016090-66.2024.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA, é apelada TAINÁ IRINEU DE OLIVEIRA (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 ao recurso. 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, 6 de abril de 2026.

JACOB VALENTE
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO

Apelação nº 1016090-66.2024.8.26.0506

Apelante: TAINÁ IRINEU DE OLIVEIRA

Apelado: MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA

Comarca: RIBEIRÃO PRETO

VOTO Nº 46909

* EFEITO SUSPENSIVO – Pleito que não comporta acolhida, porquanto não é crível que uma instituição financeira possa sofrer dano irreparável ou de difícil reparação em caso de eventual execução provisória de julgado cuja condenação não ultrapassa dez mil reais.

**APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – FRAUDE – Instituição financeira que não comprovou a regularidade das operações contestadas, tampouco apresentou os documentos exigidos pelo juízo (extrato bancário, instrumento contratual, assinatura digital/biometria) – Inércia que impede o afastamento de responsabilidade objetiva – FORTUITO INTERNO – Aplicação da Súmula 479/STJ – Fraude ocorrida dentro do âmbito das operações bancárias, não configurando culpa exclusiva da vítima ou de terceiro – Reconhecimento da inexigibilidade do empréstimo não contratado e restituição dos valores subtraídos – DANO MORAL CONFIGURADO – Consumidora vítima de fraude, perda patrimonial, bloqueio de conta, ausência de suporte e necessidade de buscar tutela judicial – Situação que ultrapassa mero aborrecimento – Quantum indenizatório de R\$ 5.000,00 mantido – Juros de mora fixados a partir do evento danoso (Súmula 54/STJ) e correção monetária desde a sentença (Súmula 362/STJ) – Honorários recursais devidos e majorados para 12% – Recurso desprovido, nos termos do presente



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

acórdão.

1. Trata-se de apelação interposta em face da r. sentença de fls. 335/358 e da decisão de fls. 266 que julgou **parcialmente procedente** a ação declaratória de inexistência de débitos c.c. pedido de indenização por danos morais movida por **TAINÁ IRINEU DE OLIVEIRA** em face de **MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA** e através da qual arguiu ter recebido mensagem de suposto funcionário da central de atendimento da instituição financeira oferecendo empréstimo, do qual possuía interesse, contudo, determinou que antes realizasse transferência bancária para conta no mercado pago no valor de R\$ 2.500,00 de titularidade da autora; que, após a transferência, a quantia desapareceu e o atende não mais lhe respondeu; que recebeu e-mail do réu lhe informando sobre contratação de empréstimo no valor de R\$ 344,44 que não anuiu, para o fim de: **a)** a inexigibilidade dos débitos descritos na petição inicial, confirmando a tutela de urgência ; **b)** CONDENAR o réu a restituir, de forma simples, os valores envolvidos na fraude bancária, com correção monetária desde a data do prejuízo e acréscimo de juros de mora contados da data de ocorrência da fraude e; **c)** bem como condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com correção monetária desde a data de prolação da presente sentença e acréscimo de juros de mora contados também da data da ocorrência da fraude juros da citação, conforme artigo 406 do CC.

Por força da sucumbência, condenou o réu ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação.

Inconformado, recorre este – fls. 144/160 – aduzindo, em síntese, que a decisão deve ser reformada por ausência de falha na prestação do serviço e inexistência de responsabilidade civil.

Argumenta que investe em tecnologia de segurança avançada (firewalls, SSL, certificações PCI), oferece autenticação em duplo fator (SMS, Google Authenticator, biometria, reconhecimento facial) e orienta seus usuários a não realizar contatos fora da plataforma.

Afirma que a fraude decorreu de conduta



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

da própria Apelada, que manteve comunicação via WhatsApp com terceiro fraudador, violando os Termos e Condições do serviço, caracterizando culpa exclusiva da vítima e de terceiro, hipótese que exclui a responsabilidade do fornecedor (art. 14, §3º, II, do CDC).

Defende que o evento configura **fortuito externo**, afastando a aplicação da Súmula 479 do STJ e o nexo causal. Invoca precedentes do TJSP que reconhecem a improcedência de pedidos indenizatórios quando a fraude ocorre fora da plataforma, sem participação da instituição financeira, e destaca que não houve ato ilícito por parte da Apelante, nos termos dos arts. 186 e 927 do CC.

Impugna a condenação por danos morais, alegando inexistência de abalo à honra ou imagem da Apelada, tratando-se de mero prejuízo patrimonial. Sustenta que a indenização fixada é desproporcional e fomenta a chamada "indústria do dano moral", citando doutrina e jurisprudência do STJ que reduzem valores arbitrados sem prova de humilhação pública, propondo a exclusão ou, subsidiariamente, a redução do quantum para patamar moderado, conforme critérios de proporcionalidade e razoabilidade (arts. 927 e 944 do CC; art. 5º, V, CF).

Requer, ainda, a correção do termo inicial dos juros moratórios, aplicando-se a lógica dos ilícitos relativos (mora ex re ou ex persona), afastando a Súmula 54/STJ, por se tratar de relação contratual.

Postula a concessão de **efeito suspensivo** à apelação (art. 1.012, §4º, CPC), ante o risco de dano grave e de difícil reparação, e, subsidiariamente, a limitação dos honorários sucumbenciais nos termos do art. 85, §2º, do CPC e art. 55 da Lei 9.099/95.

Clama, pois, pelo provimento integral do recurso para julgar improcedentes os pedidos iniciais ou, alternativamente, reduzir a indenização por danos morais e ajustar os consectários legais, com inversão do ônus sucumbencial.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado, preparado às fls. 162 e com resposta às fls. 166/169.

Não houve oposição ao julgamento do presente recurso de forma virtual.

É o relatório do necessário.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

2. Por presentes os pressupostos processuais de admissibilidade recursal, passa-se à análise do apelo.

Por primeiro, não há que se falar em atribuição de efeito suspensivo ao recurso, não é crível que uma instituição financeira possa sofrer dano irreparável ou de difícil reparação em caso de execução provisória do julgado em condenação que não chega a dez mil reais.

Bem por isso, repele-se a preliminar.

Ao mérito.

Depois de detida análise dos autos, conclui-se que os reclamos da instituição financeira não comportam acolhida, como será demonstrado.

Narra a autora que, em 20/03/2024, recebeu mensagem via WhatsApp de um usuário que se identificou como funcionário do réu, informando sobre um limite de crédito pré-aprovado e questionando se havia interesse em liberá-lo; que respondeu afirmativamente e, posteriormente, recebeu uma ligação pelo mesmo aplicativo, com duração de aproximadamente 1h29min, na qual o suposto funcionário confirmou dados pessoais e apresentou o referido limite de crédito.

Após orientações recebidas, lhe foi informado que deveria depositar R\$ 2.500,00 em sua conta do Mercado Pago para liberar o crédito de R\$ 3.880,00, após, realizou as transferências, utilizando recursos de suas contas poupança para atingir o valor solicitado.

Atesta que, por estar transferindo para conta de sua titularidade, não percebeu tratar-se de golpe.

Ao concluir as transferências, verificou que seu limite de crédito estava disponível, mas seu saldo zerado; que tentou contato com o mesmo número via WhatsApp, sem sucesso, momento em que constatou ter sido vítima de golpe.

Em seguida, contactou o suporte do réu, que informou não poder resolver a situação e encerrou o atendimento.

Posteriormente, recebeu e-mail do réu informando sobre um empréstimo em seu nome, com parcela de R\$ 344,44 para vencimento em 11/04/2024, sem que



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

tivesse solicitado ou autorizado tal operação.

Sustenta não ter recebido mais suporte, está impedida de acessar o aplicativo do Mercado Pago, cujo acesso foi bloqueado, e relata prejuízos materiais e emocionais decorrentes do ocorrido.

Assim requer: o cancelamento do empréstimo pessoal no valor de R\$ 344,84, sob pena de multa; a liberação de acesso a sua conta bancária junto ao Mercado Pago, sob pena de multa diária; o pagamento de indenização por danos materiais no valor total de R\$ 2.473,00, em dobro e a condenação por dano moral no valor de R\$ 12.000,00.

Devidamente citado, o réu veio aos autos atestar a legalidade das transações, informando todos os procedimentos adotados para a segurança de seus clientes, alegando, ainda, não possuir qualquer responsabilidade no evento, tratando-se de culpa exclusiva da vítima e de terceiro.

Ao sentenciar o feito, o nobre magistrado *a quo* concluiu pela procedência da demanda, nos moldes do relatório acima exposto.

E a sentença merece ser confirmada por seus próprios e jurídicos fundamentos, como previamente mencionado.

Tem-se que a despeito da instituição financeira arguir inexistir falha na prestação de seus serviços, discorrendo sobre a maneira como são realizadas as transações bancárias e que essas se dão mediante a utilização de senha e que foram realizadas por meio do *smartphone* cadastrado, não há como acolher a tese sustentada.

Isso porque, ainda que as transações impugnadas aparentem legalidade, a instituição financeira não conseguiu comprovar a regularidade das operações nem a ausência de interferência durante sua execução.

Ademais, não apresentou qualquer documento capaz de esclarecer o destino dos valores, pois, embora as transferências tenham sido efetuadas para conta em nome da autora, esta simplesmente passou a constar com saldo zerado.

Nesse ponto é necessário mencionar a decisão de fls. 124 determinou que a instituição financeira apresentasse o extrato bancário da conta da autora, o instrumento de contratação questionado e prova



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de sua assinatura digital e biometria facial, já que formalizado digitalmente, contudo, devidamente intimada, este ficou-se inerte.

Ou seja, não conseguiu o réu comprovar de forma idônea a regularidade de seu agir.

É daí emerge sua responsabilidade reflexa pelo evento, que é objetiva, ainda que o dano tenha sido causado por terceiro, posto que dentro do âmbito interno de sua atuação, a teor do quanto insculpido na Súmula 479/STJ, que dispõe que: *"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias"*.

Nesse ponto vale esclarecer que a culpa exclusiva de terceiros capaz de elidir a responsabilidade objetiva do fornecedor de produtos ou serviços é somente aquela que se enquadra no gênero de fortuito externo, ou seja, aquele evento que não guarda relação de causalidade com a atividade do fornecedor, sendo absolutamente estranho ao produto ou serviço que disponibiliza no mercado de consumo, o que não foi a hipótese dos autos.

Assim, impõe-se a manutenção da sentença no que se refere ao reconhecimento da inexigibilidade do empréstimo contraído, à devolução dos depositados na conta da autora cuja destinação não fora esclarecida, tudo conforme os moldes fixados na r. sentença.

A respeito do dano moral, este é manifesto.

A parte autora foi vítima de fraude cometida em seu desfavor e em decorrência dela se viu responsável por empréstimo que não contratou, além de ter perdido os valores que foram depositados em sua conta, o que por certo impactou suas finanças.

A cobrança de valores não reconhecidos pela autora, prontamente contestados, gerando vinculação do seu nome a uma suposta auto contestação, fazendo com que tivesse de fazer prova de sua boa-fé, quando esta deveria ser presumida e ainda obrigando-a a vir a juízo, traduz-se em conduta que causa mais que sérios aborrecimentos e transtornos ao consumidor.

Isso porque traz consigo a violação da paz de espírito da pessoa de bem, ofendendo seus direitos da personalidade e, conseqüentemente, ocasionando dano de ordem moral.

Em conclusão, o consumidor alheio à



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fraude não deve ser lesado se terceiro anônimo logrou burlar o complexo informatizado do réu.

Assim, aliados todos esses fatos ao caminho que teve de percorrer para ter seu direito salvaguardado com o descaso do réu na solução do problema, evidente o dano moral que suportou, por cristalino o estresse, angústia, sensação de impotência experimentados, demonstrando que o ocorrido ultrapassou, e muito, a seara do mero aborrecimento inerente à vida cotidiana.

Nesse sentido, sobre a caracterização de dano moral decorrente de falha na prestação de serviços, assim já se decidiu:

**RESPONSABILIDADE CIVIL – DANO MATERIAL e MORAL – Compra não reconhecida pelo autor em seu cartão de crédito, prontamente comunicada às rés, que negaram o estorno – Ação procedente para determinar a restituição e condena-las ao pagamento de indenização arbitrada em R\$ 5.000,00 – Insurgência pelas rés – Descabimento – Relação de consumo – Fraude evidente – Aplicação da Súmula 479/STJ – Ausência de prova da inviolabilidade do sistema – Dever de recomposição mantido – Dano moral também configurado – Caminho percorrido para salvaguarda de seus direitos que ocasionou estresse e transtornos que ultrapassam a seara do mero aborrecimento – Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00 que se mostra adequada à recomposição do dano, que pune as rés pelo mal causado e que é incapaz e ocasionar enriquecimento indevido, coadunando-se aos valores praticados por este Tribunal para situações similares – Sentença mantida – Honorários recursais devidos e elevados para 15% sobre o valor da condenação (art. 85, §11, CPC) – Recurso desprovido, nos termos do presente acórdão.* (TJSP; Apelação Cível 1022766-51.2022.8.26.0554; Relator (a): Jacob Valente; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/08/2023; Data de Registro: 22/08/2023).*

"AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. RECURSO DOS RÉUS IMPROVIDO. CARTÃO DE CRÉDITO. SUBTRAÇÃO SEGUIDA DE FRAUDE. CARTÃO QUE SE ENCONTRAVA BLOQUEADO. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. INEXISTÊNCIA DE ATO CULPOSO OU DOLOSO PRATICADO PELA CONSUMIDORA. AUSÊNCIA DE FORNECIMENTO DE SENHA.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

INCIDÊNCIA DA SÚMULA 479 DO STJ. DÍVIDA INEXIGÍVEL. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. INCLUSÃO EM BANCO DE DADOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. Ação declaratória cumulada com pedido de indenização. Sentença de procedência para os seguintes fins: (a) declaração de inexigibilidade do débito e conseqüente exclusão do nome da autora dos arquivos de consumo; e (b) reparação dos danos morais. Recurso da ré. Primeiro, reconhece-se a responsabilidade da ré com inexigibilidade dos valores cobrados. Consumidora que teve seu cartão de crédito furtado no interior do ônibus e, assim que chegou de seu trabalho, comunicou a ré. Registro de boletim de ocorrência pela autora (fls. 13/18). Ausência de fornecimento da senha aos falsários. Ausência de comprovação de culpa da consumidora pelas compras questionadas. Ré que, ciente acerca do ocorrido, poderia ter impedido a conclusão do pagamento das transações e evitado a inscrição do nome da autora nos bancos de dados de proteção ao crédito. Compras notoriamente suspeitas. Inegável ineficiência no sistema de segurança e na conduta observada após o ocorrido. Responsabilidade da ré. Aplicação da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça. Precedentes da Turma Julgadora e do TJSP. Inexigibilidade do débito reconhecida. E segundo, mantém-se a conclusão de existência de danos morais. Falta de segurança do sistema bancário somada à falha no atendimento à consumidora, inclusive em juízo. Consumidora que viu seu nome incluído em banco de dados de proteção ao crédito (fls. 24/25). Dano moral "in re ipsa". Manutenção da indenização no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), parâmetro razoável e até inferior ao comumente admitido por esta Turma julgadora em casos semelhantes. Honorários advocatícios fixados que se mostraram proporcionais ao trabalho realizado pelo advogado da autora. Ação julgada procedente. SENTENÇA MANTIDA. APELAÇÃO DA RÉ IMPROVIDA. (TJSP; Apelação Cível 1002577-07.2022.8.26.0084; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional de Vila Mimososa - 3ª Vara; Data do Julgamento: 31/08/2023; Data de Registro: 31/08/2023).

Bem por isso, patente o dever de indenizar.

No que diz respeito ao quantum indenizatório, tem-se que a quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), fixada em sentença, consideradas as peculiaridades do caso, com expressa repercussão negativa



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

do fato, *sendo suficiente* à recomposição dos prejuízos experimentados pela autora, com efeito punitivo ao réu, sem ensejar enriquecimento indevido.

Com relação a fixação da data inicial da aplicação dos juros, posto tratar-se de relação extracontratual, ao passo em que as transações questionadas não foram realizadas pela autora, de rigor que os juros de mora se contem do evento danoso (data do golpe), e a teor do contido no verbete sumular nº 54/STJ, e que a correção monetária incida a partir da sentença, a teor do contido na Súmula 362/STJ.

Mantida, pois, a decisão cuja reforma se persegue.

De resto, com o insucesso do recurso e dentro da nova ordem processual, não há como deixar de atentar para a necessidade de aumento da verba honorária destinada ao patrono da parte vencedora.

Sendo assim, fixados em primeira instância os honorários de advogado em 10% do valor da condenação, majora-se tal arbitramento para 12%, nos termos da legislação processual vigente, considerando maior tempo e trabalho gastos para a solução da demanda.

Mais é desnecessário.

3. Nega-se, pois, provimento ao recurso, nos termos do acórdão.

JACOB VALENTE

Relator