



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000293775

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018775-66.2025.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ALEXANDRE CRISTIANO DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO BRADESCO S/A, PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A e MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 17ª 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 LUÍS H. B. FRANZÉ (Presidente), EDUARDO VELHO E SOUZA LOPES.

São Paulo, 31 de março de 2026.

LUÍS H. B. FRANZÉ
Relator
Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1018775-66.2025.8.26.0003

Apelante: Alexandre Cristiano dos Santos

Apelados: Banco Bradesco S/A, PagueSeguro Internet S/A e Mercado Pago
Instituição de Pagamento Ltda.

Comarca: São Paulo – 6ª Vara Cível do Foro Regional de Jabaquara

Juízo “a quo”: Michelle Fabiola Dittert Pupulim

Voto nº 13.127

DIREITO DO CONSUMIDOR E RESPONSABILIDADE CIVIL. APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO. FURTO DE CELULAR. FRAUDES ELETRÔNICAS. FORTUITO INTERNO. CONCAUSA. ART. 945 DO CC/02. DANOS MATERIAIS E MORAIS CONFIGURADOS. REFORMA PARCIAL DA SENTENÇA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. Caso em Exame

1. Apelação interposta pelo autor contra sentença que julgou parcialmente procedente a ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais, para reconhecer a responsabilidade de instituição financeira e afastar a pretensão em relação às demais corrés.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em examinar: (i) a responsabilidade das corrés prestadoras de serviços de pagamento por fraudes ocorridas após furto de aparelho celular; (ii) a ocorrência de concausa apta a mitigar o dever de indenizar, nos termos do art. 945 do CC/02; (iii) a configuração e a quantificação dos danos materiais; (iv) a caracterização e a valoração dos danos morais; e (v) a adequação dos critérios de compensação e restituição fixados na sentença.

III. Razões de Decidir

3. CONCAUSA EM RELAÇÃO ÀS CORRÉS

PAGSEGURO E MERCADO PAGO. De um lado, o autor foi imprudente e negligente ao informar as instituições financeiras somente 16 dias depois do furto, o que inviabilizou a tomada de medidas emergenciais para amenizar os prejuízos. De outro lado, o sistema de segurança instituições financeiras falhou, eis que: (a) havia evidente desvio de perfil de consumo; (b) as transações foram realizadas em um espaço de dois dias, com beneficiários coincidentes e valores repetidos. Embora a concausa não afaste a responsabilidade objetiva da Instituição Financeira (CDC, art. 14, § 3º; STJ, Súmula 479), é determinante para “valorar” a indenização (CC/02, art. 945).

4. DANOS MATERIAIS. No caso, é cabível a indenização pelo dano material sofrido pelo autor, com relação às transferências impugnadas junto à Pagseguro e Mercado Pago. Contudo, o valor a ser restituído será limitado a 50%, na forma do art. 945, do CC/02.

5. DANOS MORAIS. Configurados. A indevida contratação de empréstimo e a realização de transferência fraudulenta, após furto do aparelho celular, configuram violação aos direitos da personalidade, ultrapassando o mero dissabor cotidiano. Indenização fixada em R\$ 10.000,00, em desfavor de todos os integrantes do polo passivo, de acordo com os Princípios da Razoabilidade e Proporcionalidade. Responsabilidade das corrés Pagseguro e Mercado Pago limitada à R\$ 5.000,00, diante do reconhecimento da concausa.

6. COMPENSAÇÃO DE VALORES – BANCO BRADESCO. Preservada a declaração de inexigibilidade do contrato de empréstimo fraudulento, com definição objetiva de que eventual restituição deve limitar-se aos valores que ultrapassem o montante indevidamente creditado, vedado o enriquecimento sem causa.

IV. Dispositivo

7. Recurso **parcialmente provido.**

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais que ALEXANDRE CRISTIANO DOS SANTOS promoveu em face de BANCO BRADESCO S/A, PAGSEGURO INTERNET S/A e MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA., julgada parcialmente procedente, em relação ao

Banco Bradesco e improcedente em relação às demais corrés.

O autor ofertou apelação (fls. 656/673). Em síntese, destacaram-se os seguintes fundamentos: (a) responsabilidade objetiva das corrés Pageseguro e Mercado Pago; (b) ocorrência de danos morais indenizáveis; (c) imprecisão quanto à determinação de restituição de compensação com o Banco Bradesco. Ao final, o apelante articulou o pedido de reforma da r. sentença, para julgar integralmente procedente a ação.

A parte apelada ofertou contrarrazões (fls. 682/688, 689/696 e 698/705).

É o Relatório.

Recurso regularmente processado.

1. Relação de consumo

Inicialmente, cumpre lembrar que a presente relação jurídica é de consumo, portanto, deve ser analisada sob os auspícios do Código de Defesa do Consumidor, legislação protetiva especial da parte considerada hipossuficiente técnica e economicamente.

Na hipótese, a parte autora é parte hipossuficiente porque o "*fornecedor que por sua posição de monopólio, fático ou jurídico, por seu grande poder econômico ou em razão da essencialidade do serviço, impõe sua superioridade a todos que com ele contratam*" (CLÁUDIA LIMA MARQUES, "Contratos no Código de Defesa do Consumidor", São Paulo: Editora RT, 3ª edição, páginas 147/149).

Já a parte ré está na condição de fornecedora dos serviços, como se vê do art. 3º do mesmo Código, assim redigido:

“Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição

ou comercialização de produtos ou prestações de serviços.”

Por essas razões, a Súmula nº 297 do C. Superior Tribunal de Justiça assegura a aplicação da legislação consumerista ao caso em tela, ao expressar: "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*".

Porém, este fato, por si, não determina a procedência dos pedidos, valendo salientar também que a inversão probatória não é automática, pois cabe ao consumidor demonstrar a verossimilhança da alegação ou sua hipossuficiência frente a prova que pretende produzir.

2. Contexto dos autos

Narra o autor que, na madrugada de 01/01/2025, por volta de 00h30min, teve seu aparelho celular subtraído. Afirma que entrou em contato imediato com a operadora telefônica para bloqueio do chip e do IMEI, sendo informado de que a providência fora adotada com sucesso, tornando o aparelho inutilizável. Sustenta que somente no dia seguinte conseguiu adquirir novo chip e reaver seu número telefônico.

Relata que, ao reinstalar os aplicativos bancários no novo aparelho, verificou a realização de diversas movimentações financeiras em suas contas. Segundo expõe, foram efetuadas transferências e contratados empréstimos, além de lançamentos em cartão de crédito. Indica que, junto ao Banco Bradesco, houve débitos que totalizam R\$ 4.565,49, além de R\$ 15.000,00 referentes a empréstimo pessoal e R\$ 2.236,29 relativos a compras on-line. No PagueSeguro, aponta movimentações no valor de R\$ 16.200,03, e, no Mercado Pago, débitos de R\$ 3.570,60, bem como R\$ 6.789,00 decorrentes de compras pela internet. Afirma que os prejuízos somam R\$ 24.336,12. Requer, ao final, a restituição dos valores, a declaração de inexigibilidade das dívidas oriundas do cartão de crédito e do empréstimo, além de compensação por danos morais no montante de R\$ 10.000,00.

A ré PagueSeguro apresentou contestação (fls. 124/142), arguindo preliminarmente a necessidade de retificação do polo passivo para constar sua denominação correta, bem como impugnando o pedido de gratuidade. No mérito, defendeu a inexistência de falha na prestação do serviço, alegando que, após tomar ciência do ocorrido, procedeu ao bloqueio cabível, não sendo possível, contudo, recuperar integralmente os valores. Pugnou pela improcedência dos pedidos.

O Banco Bradesco também apresentou defesa (fls. 343/361), sustentando, em preliminar, sua ilegitimidade passiva e requerendo a intimação dos beneficiários das transferências realizadas via PIX. No mérito, afirmou que o empréstimo foi contratado por meio do aplicativo bancário, com utilização de senha pessoal e mecanismo de segurança (token), tendo o crédito sido disponibilizado na conta do demandante. Alegou que as transferências via PIX foram destinadas a contas de titularidade do próprio autor em outra instituição financeira e que houve devolução parcial da quantia de R\$ 2.250,00. Sustentou culpa exclusiva da vítima ou de terceiros e afastou a existência de dano moral, requerendo a improcedência.

O Mercado Pago, por sua vez, apresentou contestação (fls. 550/559) arguindo, preliminarmente, a possibilidade de julgamento antecipado da lide e impugnando a gratuidade deferida. No mérito, alegou ausência de falha na prestação do serviço e culpa exclusiva de terceiros, defendendo inexistir dever de indenizar, tanto a título material quanto moral.

3. Concausa

Conforme consta dos autos, o autor foi vítima de furto do seu celular o que resultou na concretização de sucessivos golpes junto ao Banco Bradesco, à PagueSeguro e à Mercado Pago. Em relação ao banco réu, a r. sentença, reconheceu a sua responsabilidade, sem insurgência recursal. Resta somente a análise da responsabilidade das últimas.

No caso, a fraude não contou com a participação das corrés, tendo em vista a ocorrência do furto do aparelho celular que continha os aplicativos das instituições financeiras.

Entretanto, após o evento narrado no boletim de ocorrência (fls. 102/103), os criminosos acessaram os respectivos aplicativos e realizaram transferências de valores para os mesmos terceiros beneficiários dos valores desviados da conta do Banco Bradesco - e aqui se materializa o fortuito interno -, na medida em que houve falha em seu sistema de segurança das instituições financeiras.

Em razão da natureza da atividade desenvolvida pelas instituições financeiras, especialmente com a crescente automação na prestação dos serviços, inafastável a conclusão de que o banco, diante do dever de segurança afeto ao fornecedor, na forma do § 1º do art. 14 do CDC, deve se aparelhar de forma a proteger a instituição, bem como a seus clientes, de eventuais golpes, visto que o ato da vítima ou de terceiro somente afasta a responsabilidade do banco se este provar que inexistiu defeito na prestação do serviço, o que não é caso dos autos.

Nesse sentido, o julgado do C. STJ sobre o tema:

“(...) 8. A vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço.

9. Para a ocorrência do evento danoso, isto é, o êxito do estelionato, necessária concorrência de causas: (i) por parte do consumidor, ao fornecer o cartão magnético e a senha pessoal ao estelionatário, bem como (ii) por parte do banco, ao violar o seu dever de segurança por não criar mecanismos que obstem

transações bancárias com aparência de ilegalidade por destoarem do perfil de compra do consumidor. (...)” (REsp n. 1.995.458/SP, relatora Ministra Nancy Andrichi, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022.)

E conforme a orientação da Súmula 479 do C. 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*”.

4. Valoração em razão da concausa

Verificada a responsabilidade OBJETIVA das instituições financeiras réis deve ser observada a concausa para efeito de valoração da indenização, conforme determina o art. 945, do CC/02:

“Art. 945. Se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano.”

De um lado, o autor foi negligente ao comunicar a PagueSeguro e o Mercado Pago somente no dia 17/01/2025 (fls. 94/96). Ou seja, 16 dias após o furto do celular.

Na narrativa apresentada na petição inicial, o autor afirmou que fez um contato telefônico com a empresa de telefonia, mas não trouxe qualquer prova daquela medida. Embora tenha alegado não possuir o número de protocolo, documento com a data do bloqueio do chip e do IMEI poderia ser obtido junto a empresa de telefonia. Mas nada disso foi apresentado pela parte. Mais relevante, ainda, não foi noticiado ou comprovado contato imediato com as instituições financeiras, para o bloqueio das contas, o que impedira a concretização, ao menos parcial, das transações impugnadas. Veja que foram impugnadas transações ocorridas dia 02/01/2025, conforme relatórios apresentados (fls. 94/95). Ou seja, se bloqueados oportunamente os

aplicativos, ao menos aquelas transações teriam sido evitadas.

Dessa maneira, inquestionável a culpa do autor.

Por outro lado, como visto, houve falha o procedimento de segurança adotado pela instituições financeiras, que viabilizaram a prática do golpe, tendo em vista a realização de saques e transferências via Pix feita pelos fraudadores, todas entre os dias 01/01/2025 e 02/01/2025, de forma reiterada e sucessiva, situação que demonstra inquestionável desvio de padrão de consumo da parte. Já que pelos extratos apresentados, referentes ao período anterior ao furto do celular (fls. 30/34), não se identificaram transferências, saques e pagamentos de valores repetidos, em um mesmo dia, como ocorreu na situação analisada.

Nessa linha de pensamento, importante reiterar que foram transferências para destinatários coincidentes e saques de valores idênticos em pouco espaço de tempo, conforme indicado pela parte autora (fls. 71/72 e 89/89). Era esperado que o sistema de segurança das instituições desconfiasse daquele padrão constatado.

Por isso, é cabível, a indenização pelo dano material sofrido pelo autor, com relação aos valores indevidamente transferidos daquelas contas da Pagseguro e do Mercado Pago. Sopesando a conduta das partes, será limitado a 50% do prejuízo material apurado devidamente atualizado, em razão da igualdade de contribuição das partes para o sucesso do golpe (CC/02, art. 945).

Assim, a r. sentença deverá ser reformada para:

(i) condenar a corré Pagseguro ao pagamento da quantia de R\$ 8.100,00 (oito mil e cem reais), que totaliza 50% do valor total impugnado (R\$ 16.200,00), conforme relatório de fl. 99;

(ii) condenar a corré Mercado Pago ao pagamento da quantia de R\$ 1.786,80 (mil setecentos e oitenta e seis reais e oitenta centavos), que

totaliza 50% do valor total impugnado (R\$ 3.573,60), conforme relatório de fl. 100.

A correção monetária deve ser auferida pelos índices da tabela de atualização de débitos judiciais deste E. Tribunal de Justiça-SP, até a data da entrada em vigor da Lei nº 14.905/24 e, após, pelo índice estabelecido pelo par. ún, do artigo 389, do CC/02, com a redação que lhe foi atribuída pela aludida norma (IPCA). Os juros de mora são devidos à taxa de 1% ao mês (a partir da citação) até o dia anterior ao da vigência da citada lei. Após, incidirão juros moratórios à taxa estabelecida pelo § 1º, do art. 406, do CC/02, com a redação da mesma lei acima referida (SELIC - IPCA), para o período posterior.

5. Danos morais

Relativamente aos danos morais, assevere-se que a hipótese não traduz mero aborrecimento do cotidiano, na medida em que o autor foi vítima de um furto, e, posteriormente, por falha da parte ré, teve valores transferidos indevidamente de suas contas, agravando aquela situação.

Mesmo no âmbito judicial, as rés insistiram na ausência de falha na prestação de serviços, sem tomar qualquer medida para sanar os prejuízos sofridos pelo autor.

6. Danos morais - valoração

Caracterizado o dano aos direitos da personalidade, resta apenas verificar se correto o *quantum* arbitrado a tal título, o qual deve ser proporcional ao prejuízo sofrido pela vítima, à intensidade da culpa do agente e à capacidade econômico-financeira das partes, devendo compensar o ofendido sem ocasionar o indesejado enriquecimento sem causa ou o empobrecimento do agressor.

Além disso, a condenação deve desencorajar eventual reiteração

do fato, como preconiza a teoria do desestímulo.

Por fim, prescreve a norma de regência que “*A indenização mede-se pela extensão do dano*” (caput do art. 944 do CC).

Nesse passo, entendo que a indenização deve ser fixada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) de acordo com os Princípios da Razoabilidade e Proporcionalidade, sendo a responsabilidade solidária das corrés Pagueseguro e Mercado Pago limitada ao valor de R\$ 5.000,00, diante da ocorrência da concausa. Ficando o Banco Bradesco solidariamente responsável pelo valor integral (R\$ 10.000,00).

Sobre a solidariedade, embora inexistente sob o ponto de vista do CDC (eventos independentes, sem formação de cadeia de fornecimento), a parte autora requereu a condenação de forma geral, sem individualização de valores, o que resultou na necessidade prática de impor o valor da forma exposta acima.

A correção monetária deve ser auferida pelos índices da tabela de atualização de débitos judiciais deste E. Tribunal de Justiça-SP, até a data da entrada em vigor da Lei nº 14.905/24 e, após, pelo índice estabelecido pelo par. ún, do artigo 389, do CC/02, com a redação que lhe foi atribuída pela aludida norma (IPCA). Os juros de mora são devidos à taxa de 1% ao mês (a partir da citação) até o dia anterior ao da vigência da citada lei. Após, incidirão juros moratórios à taxa estabelecida pelo § 1º, do art. 406, do CC/02, com a redação da mesma lei acima referida (SELIC - IPCA), para o período posterior.

7. Compensação de valores – Banco Bradesco

Ficou expressamente consignado que o contrato de empréstimo no valor de R\$ 15.000,00 firmado com o Banco Bradesco é inexigível, afastando-se qualquer obrigação do autor em relação a essa quantia, e que a restituição deve se limitar aos valores que eventualmente ultrapassarem tal montante. Isso

porque o valor inicialmente creditado na conta decorreu de operação fraudulenta e não correspondia a recursos próprios do autor, razão pela qual apenas eventual quantia subtraída além dos R\$ 15.000,00 é passível de ressarcimento. A decisão, portanto, define de forma objetiva tanto a inexigibilidade do empréstimo quanto o critério para apuração do valor a ser restituído.

8. Dispositivo

Diante do exposto, pelo meu voto, **dou parcial provimento** ao recurso do autor, para reformar a r. sentença, com o fim de:

a) reconhecer a concausa em relação às corrés Pagseguro e Mercado Pago, ficando mantida a conclusão de responsabilidade exclusiva do Banco Bradesco;

b) condenar a corré Pagseguro ao pagamento da quantia de R\$ 8.100,00 (oito mil e cem reais), que totaliza 50% do valor total impugnado (R\$ 16.200,00);

c) condenar a corré Mercado Pago ao pagamento da quantia de R\$ 1.786,80 (mil setecentos e oitenta e seis reais e oitenta centavos), que totaliza 50% do valor total impugnado (R\$ 3.573,60);

d) condenar as rés solidariamente ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 10.000,00, ficando as corrés Pagseguro e Mercado responsáveis até o limite de R\$ 5.000,00, tendo em vista o reconhecimento da concausa.

Em relação às corrés Pagseguro e Mercado Pago houve sucumbência recíproca. Assim, as corrés Pagseguro e Mercado pago suportarão o pagamento de 50% das custas e despesas processuais, enquanto o autor arcará com os 50% restantes, sendo ambas as partes condenadas ao pagamento de honorários advocatícios devidos aos patronos fixados em 15%



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

do valor da condenação. Outrossim, o resultado do julgamento não comporta a majoração prevista no § 11, do art 85, do CPC/15 (STJ, Tema 1.059), devendo ser observada a concessão da justiça em favor do autor apelante (fl. 310).

Em relação ao Banco Bradesco, este suportará o pagamento integral das custas judiciais (atualizadas) e dos honorários do advogado do autor, os quais fixo em 15% do valor da condenação (principal, com juros e correção monetária). Outrossim, o resultado do julgamento não comporta a majoração prevista no § 11, do art 85, do CPC/15 (STJ, Tema 1.059).

LUÍS. H. B. FRANZÉ

Relator