



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000329386

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1019537-02.2023.8.26.0020, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA, é apelada ANA CAROLINA SANTOS MASSARO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª 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 MATHEUS FONTES (Presidente sem voto), JOÃO CARLOS CALMON RIBEIRO E JÚLIO CÉSAR FRANCO.

São Paulo, 13 de abril de 2026.

NUNCIO THEOPHILO NETO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 30543

Apelação Cível: 1019537-02.2023.8.26.0020

Apelante: Mercadopago.com. Representações Ltda.

Apelada: Ana Carolina Santos Massaro

Origem: 1ª Vara Cível do Foro Regional XII – Nossa Senhora do Ó – São Paulo

Juiz(a) de 1ª Instância: Ana Lucia Schmidt Rizzon

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. ABERTURA DE CONTA CORRENTE FRAUDULENTE. AUTORA QUE FOI INCLUÍDA EM INQUÉRITO E TEVE VALORES BLOQUEADOS. SENTENÇA CONFIRMADA. RECURSO DESPROVIDO.

I. Caso em Exame

1. A autora foi vítima de roubo de documentos e pertences, que resultou na abertura fraudulenta de uma conta na instituição Mercadopago.com Representações Ltda., levando à sua investigação criminal e bloqueio de valores em suas contas bancárias. A sentença de primeira instância condenou a ré ao pagamento de indenização por danos morais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em (i) verificar se a culpa pelo evento danoso é exclusiva da vítima ou se há responsabilidade da instituição financeira; (ii) determinar a existência de dano moral extraordinário; e (iii) avaliar a adequação do valor da indenização e do termo inicial dos juros.

III. Razões de Decidir

3. A relação jurídica entre as partes é de consumo, aplicando-se a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, conforme o art. 14 do CDC.

4. A instituição financeira não demonstrou a implementação de mecanismos de segurança eficazes, caracterizando fortuito interno e responsabilidade objetiva, nos termos da Súmula 479 do STJ.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. Instituições financeiras respondem objetivamente por danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros. 2. A responsabilidade objetiva decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno.

Legislação Citada:

CDC, art. 14, Súmulas 297 e 479, do STJ. .

Jurisprudência Citada:

STJ, REsp 1199782/PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, j. 24.08.2011.

TJ-SP, Apelação Cível: 10247595520248260071 Bauru, Rel. Décio Rodrigues, j. 12.11.2025.

TJSP; 1001728-03.2021.8.26.0300; Rel. Achile Alesina; j.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

29.11.2022.

Vistos.

Adotado o relatório da sentença de fls. 194/200, que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados na ação de reparação de danos materiais e morais, acrescenta-se que, inconformado, o réu interpôs recurso de apelação (fls. 215/225).

Alega o apelante, em síntese, que: **I)** a culpa é exclusiva da vítima; a situação foi um "fortuito externo" (inevitável); **II)** a autora não comprovou abalo moral extraordinário; e **III)** não houve falha de segurança, pois seguiu os protocolos e que a culpa foi do "descuido" da autora com seu celular/documentos. Pede a reforma total da sentença para julgar improcedente a ação ou, subsidiariamente, a redução do valor da indenização e alteração do termo inicial dos juros.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 226/227).

Contrarrazões apresentadas às fls. 231/240.

Inicialmente, a apelação foi distribuída à 27ª Câmara de Direito Privado, que declinou da competência e determinou a redistribuição à uma das Câmaras competentes (11ª e 24ª, 37ª e 38ª da Segunda Seção de Direito Privado), conforme acórdão de fls. 248/256, de Relatoria do Des. Rogério Murillo Pereira Cimino.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o necessário a relatar.

Narra a autora ter sido vítima de roubo de documentos e pertences em 16/03/2021, que em 19/04/2021, terceiros utilizaram seus dados para abrir uma conta fraudulenta na instituição MercadoPago.com Representações Ltda. criando chaves Pix para a aplicação de golpes.

Em virtude disso, a autora foi investigada criminalmente em um Inquérito Policial na cidade de São Borja/RS (acusada de "Golpe do Pix") e teve R\$ 6.136,53 bloqueados em suas contas bancárias pessoais por ordem judicial, vindo a conseguir a liberação dos valores e a exclusão de seu nome da investigação apenas meses depois, após contratar advogado.

A ré sustenta que não pode ser responsabilizada por fato de terceiro; não houve falha na prestação de serviço (culpa exclusiva da vítima por "descuido" com dados), o que rompe o nexo causal e afasta o dever de indenizar.

Ao final, os pedidos iniciais foram parcialmente acolhidos, conforme dispositivo da sentença:

"JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE os pedidos, nos termos do art. 487, inciso I, do CPC, para condenar o banco Mercado Pago.Com Representações LTDA. ao pagamento à autora de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, (cinco mil reais) acrescido de juros de mora de 1% ao mês desde a data do evento (v. Súmula 54 do STJ) e atualização monetária desde o arbitramento (v. Súmula 362/STJ). Ante a sucumbência recíproca, cada parte arcará com 50% das custas e despesas processuais, ficando cada qual responsável pelo pagamento dos honorários sucumbenciais de seu patrono, que fixo em 20% do valor do proveito econômico percebido pelo autor.

P.I.C".

O recurso não comporta provimento.

A relação jurídica entre as partes é nitidamente de consumo, nos termos da Súmula 297 do STJ, aplicando-se a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços (art. 14 do CDC).

No caso em tela, a autora foi vítima de furto de documentos (B.O. às fls. 23/24) e, pouco tempo depois, teve uma conta corrente aberta junto ao réu sem o seu consentimento (fls. 29/35).

A alegação de que a culpa seria exclusiva da autora pelo furto dos documentos não prospera.

Cabe à instituição financeira o ônus de implementar mecanismos de segurança rigorosos para impedir que estelionatários utilizem dados de terceiros e logrem êxito em abertura de conta corrente, movimentem e pratiquem fraudes.

O réu não demonstrou que, no momento exato da abertura da conta, realizou validação biométrica eficaz. As telas sistêmicas trazidas na contestação (fls. 61/63) foram devidamente rebatidas em réplica, restando claro que as fotos de "selfie" foram enviadas pela autora no curso de reclamação administrativa posterior à descoberta do ilícito, e não na fase de contratação.

E, ademais, cumpre assinalar que a ré, utilizando-se

de meios digitais para a abertura de contas, assume inteiramente o risco que tal modalidade de procedimento atrai, que inegavelmente facilita a ação delituosa, conforme aquela verificada no caso dos autos.

De plena aplicabilidade, desta sorte, a Teoria do Risco-Proveito: *Ubi emolumentum, ibi onus*

Portanto, nessas condições, fica mesmo caracterizado o fortuito interno, em razão da não observância dos deveres de segurança pela instituição financeira e, portanto, o defeito na prestação dos serviços e a responsabilidade objetiva do réu, nos termos da 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”.

Nesse sentido, julgado do STJ:

RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: **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. 2. Recurso especial provido. (REsp 1199782/PR, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 24/08/2011, DJe 12/09/2011) (grifei)**

E tratando-se de fortuito interno, o risco da atividade deve ser suportado pelo prestador do serviço, não havendo rompimento do nexa causal.

Quanto ao dano moral, este é evidente. A autora não sofreu apenas o incômodo da conta aberta por terceiros; ela foi incluída como investigada em inquérito policial no Estado do Rio Grande do Sul (fls. 25/27) e

teve o bloqueio judicial de R\$ 6.136,53 de seu sustento (fls. 28) por um crime que jamais cometeu. O sofrimento, a angústia de ser apontada como "golpista" e o desespero de ter seus bens bloqueados em data próxima ao seu casamento ultrapassam, em muito, os limites do cotidiano.

Conforme leciona Yussef Said Cahali, o dano moral:

“é a privação ou diminuição daqueles bens que têm um valor precípuo na vida do homem e que são a paz, a tranquilidade de espírito, a liberdade individual, a integridade individual, a integridade física, a honra e os demais sagrados afetos, classificando-se desse modo, em dano que afeta a parte social do patrimônio moral (honra, reputação, etc) e dano que molesta a parte afetiva do patrimônio moral (dor, tristeza, saudade, etc), dano moral que provoca direta ou indiretamente dano patrimonial (cicatriz deformante, etc.) e dano moral puro (dor, tristeza, etc.)” (Dano moral, 2ª ed., Revista dos Tribunais, São Paulo: 1998, pág. 53).

A sentença fixou o valor dos danos morais em R\$ 5.000,00, quantia que mostra-se até mesmo benevolente para com o réu, considerando a gravidade da repercussão do erro (investigação criminal), razão pela qual deve ser integralmente mantida, sob pena de *reformatio in pejus*.

Ademais, o valor arbitrado é muito inferior ao parâmetro fixado neste E. Tribunal em casos análogos:

APELAÇÃO. Ação indenizatória. Fraude bancária. Ação penal acusando a parte autora de estelionato. Prazo prescricional. Sentença de procedência. Falha na prestação de serviço. Responsabilidade objetiva. Danos morais devidos. Termo inicial de juros de mora a partir da data do evento danoso, observada a prescrição. Data do evento danoso que deve ser considerada o conhecimento pela parte autora da ação penal de estelionato, porquanto se trata de relação jurídica extracontratual. Sentença confirmada por seus próprios fundamentos, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça. Recursos improvidos. (TJ-SP - Apelação Cível: 10247595520248260071 Bauru, Relator.: Décio Rodrigues, Data de Julgamento: 12/11/2025, 21ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 12/11/2025)

AÇÃO DECLARATÓRIA COM DANOS MORAIS. R. sentença de parcial procedência. Recurso da autora. Alegação de aplicação dos efeitos da revelia. Não acolhimento. A revelia tem efeitos relativos não implicando obrigatoriedade de reconhecimento do direito afirmado pela autora e nem na perda do direito de produção de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*provas por parte do revel Danos morais. Alegação de abertura de conta bancária, por fraudadores, em nome da autora, o que ensejou a realização de operações bancárias como empréstimo pessoal e cartão de crédito. Ré que não se opõe a declaração de inexistência da relação jurídica, alegando a ocorrência de estelionato Abertura de conta realizada por terceiros fraudadores - Responsabilidade civil objetiva da instituição financeira pela segurança das operações realizadas por seus clientes, inclusive quanto a fraudes e delitos praticados por terceiros Súmula 479 do C. STJ **Indenização devida Dor psíquica experimentada pela autora, em decorrência da perturbação e angústia geradas pelo infortúnio relativo a abertura de conta bancária de forma indevida - Valor da indenização por danos morais fixado em R\$ 10.000,00 que leva em conta as circunstâncias do caso concreto, devidamente observada a razoabilidade Sucumbência alterada Sentença reformada Recurso parcialmente provido.'** (TJSP; 1001728-03.2021.8.26.0300; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jardinópolis - 1ª Vara; Data do Julgamento: 29/11/2022; Data de Registro: 29/11/2022). grifei*

No tocante aos juros de mora, a sentença aplicou corretamente a Súmula 54 do STJ, incidindo desde o evento danoso. Tratando-se de abertura de conta por fraude, inexistente relação contratual válida entre as partes, o que configura responsabilidade extracontratual.

Posto isto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso. Deixa-se de majorar a verba honorária devida ao patrono da autora, uma vez que já foi fixada na sentença no patamar máximo de 20%.

Nuncio Theophilo Neto

Relator