



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000241374

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1023488-03.2025.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA, é apelada EMILLE ANDRADE DOS SANTOS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual do Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) 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 ERICKSON GAVAZZA MARQUES (Presidente sem voto), JOÃO BATTAUS NETO E MARCIO BONETTI.

São Paulo, 19 de março de 2026.

GUILHERME SANTINI TEODORO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1023488-03.2025.8.26.0224

Apelante: Mercadopago.com Representações Ltda.

Apelada: Emille Andrade dos Santos

Voto nº 9950

BANCÁRIO. Cartão de crédito. Transações não reconhecidas. Sentença de procedência. Inconformismo do réu. Falha na prestação do serviço por falta de medidas de segurança eficientes considerando o perfil atípico e fraudulento das operações que destoam do perfil da correntista. CDC e Súmula STJ 479. Danos patrimoniais evidenciados. Danos morais configurados, diante dos graves transtornos e ofensas à dignidade da consumidora decorrentes da demora e resistência injustificada em solucionar a controvérsia. Reparação bem arbitrada (R\$ 5.000,00). Multa cominatória necessária. Objetivo de assegurar a eficácia da ordem judicial. Montante condizente com as características do caso. **Recurso não provido.**

Julgada procedente ação declaratória de inexistência de débito com repetição de indébito e reparação por danos morais, apela o réu sustentando a legitimidade das transações impugnadas e a inexistência de falha na prestação dos serviços, além de invocar culpa exclusiva da vítima e de terceiro, inexistindo dever de indenizar. Aduz, ainda, que, na remota hipótese de manutenção da condenação por danos morais, o valor deve ser reduzido. Ao final, requer o afastamento, ou, subsidiariamente, a minoração da multa aplicada.

Recurso tempestivo, preparado e respondido.
É o relatório.

Segundo a petição inicial, em 6/9/2024, a autora recebeu notificações via SMS acerca de compras não autorizadas por ela, no valor total de R\$ 775,57, efetuadas de forma sequencial, destoantes de seu perfil de consumo e em localidade diversa daquela em que se encontrava, com utilização indevida do crédito disponibilizado. Asseverou, ainda, que mantinha desativada a opção de compras online, circunstância que reforça a comprovação do desvio de padrão consumerista. Ao contatar o réu, cumpriu todos os procedimentos administrativos necessários, não obstante os prazos para análise foram sucessivamente descumpridos, persistindo a cobrança fraudulenta, com a consequente incidência de juros, multas e parcelamentos automáticos. Requer, ao final, a suspensão das cobranças impugnadas, a repetição do indébito em dobro e a condenação por danos morais.

De outro lado, o réu sustenta a legitimidade das transações impugnadas, alegando que teriam sido efetivadas mediante pagamento manual e utilização de carteira digital, com inserção regular de senha pessoal.

A r. sentença julgou procedentes os pedidos, reconhecendo falha na prestação dos serviços, consubstanciada na ausência de bloqueio das transações atípicas realizadas em nome da autora, bem como na demora excessiva para o cancelamento dos lançamentos indevidos, circunstância que permitiu o aumento indevido da dívida, com a consequente incidência de parcelamentos e encargos.

A autora foi vítima de fraude com emprego do seu cartão de crédito.

Verifica-se falha do serviço do réu porque as operações destoam do perfil habitual da correntista. Competia ao réu demonstrar a regularidade das operações, o que poderia ser feito por meio de faturas pretéritas, o que não ocorreu.

Ademais, os prints de sistema de fls. 221 não infirmam as alegações da autora, pois a simples afirmação de que as transações ocorreram mediante uso de senha não se mostra suficiente para comprovar sua regularidade, à míngua de provas concretas que atestem a autenticidade das operações.

Da conversa mantida via aplicativo WhatsApp (fls. 25/65 e 68/73), depreende-se que a instituição financeira em momento algum negou o reembolso dos valores, tampouco refutou a ocorrência da fraude, limitando-se a postergar a solução do problema e, após sucessivas dilações de prazo, alegar que a questão seria resolvida por terceiro, em manifesta resistência injustificada.

“Pelo que visualizei nas ligações anteriores só falta a visa conceder o estorno (...) Entendo a sua for referente a esse caso porém, agora é a visa que tem que liberar. Continuo no chat. Só preciso de um pouco mais de tempo enquanto reviso as informações.” (fls. 71).

A autora alegou que as transações foram realizadas em localidade diversa daquela em que se encontrava, além de manter desativada a opção de compras online, circunstâncias que não foram impugnadas pela instituição financeira.

O réu não demonstrou excludente da sua responsabilidade. O caso ocorreu pela autorização a procedimentos não habituais.

De acordo com a r. sentença *“A alegação de que a transação foi autenticada por senha não é suficiente para demonstrar a culpa exclusiva da vítima, pois a clonagem de dados, a invasão de contas ou a coação de usuários são riscos inerentes aos sistemas digitais de segurança, os quais devem ser absorvidos pela instituição financeira, que detém o controle e o dever de zelar pela segurança da plataforma (...) No caso em tela, a Autora demonstrou, por meio do Boletim de Ocorrência (fls. 280) e das comunicações imediatas à Ré (fls. 3-4), que estava em Guarulhos no momento das compras, realizadas em São Paulo, e que os valores e estabelecimentos eram totalmente diversos do seu histórico comum de gastos. Transações em sequência, em curto espaço de tempo, e com valores relevantes (R\$ 775,57) deveriam, obrigatoriamente, ter acionado os mecanismos de segurança e motores antifraude da Ré, o que aparentemente, e de forma incontestada, não ocorreu”*.

Ainda que a fraude tenha sido praticada por terceiros, a ausência de segurança e a atipicidade das transações demonstram que a instituição contribuiu para o êxito da fraude ao não identificar e bloquear operações irregulares.

A instituição financeira tem o dever de garantir a segurança dos usuários de suas contas e cartões, obrigação inerente à sua atividade. Aplica-se, portanto, a responsabilidade objetiva do fornecedor, inclusive em casos de fraude praticada por terceiros, por se tratar de fortuito interno, integrante do risco do negócio.

Ao deixar de bloquear transferências atípicas, o apelante falhou em oferecer a segurança esperada, devendo ser reconhecida sua responsabilidade objetiva, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, diante do defeito na prestação do serviço e da ocorrência de fortuito interno.

A exclusão da responsabilidade do fornecedor somente se admite em casos de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Golpes dessa natureza decorrem do próprio risco da atividade empresarial, não sendo imprevisíveis ou inevitáveis, tampouco configurando caso fortuito ou força maior, conforme o art. 927, parágrafo único, do Código Civil.

Nesse sentido a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça: *“as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações*

bancárias”.

Correta a declaração de inexistência das transações, bem como a restituição dos valores, encargos, juros, multas, IOF e parcelamentos compulsórios.

O dano moral resulta da falha na prestação do serviço, decorrente dos lançamentos fraudulentos em seu cartão de crédito, desguarnecido da segurança que o consumidor espera, bem como do abalo experimentado em razão da demora e resistência do réu em solucionar o problema. Ainda que o prejuízo material venha a ser reparado, a inércia da instituição financeira ocasionou graves e duradouras ofensas à dignidade da autora, cujo débito aumentou mais de oito vezes em decorrência da incidência de juros, encargos e parcelamentos compulsórios.

O dano moral consiste em *“dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar”* (Sergio Cavalieri, apud Carlos Roberto Gonçalves, Responsabilidade Civil, 7ª edição, SP, Saraiva, 2002, p. 549/550).

Quanto ao arbitramento da indenização por danos morais, já se assinalou que *“O problema da avaliação da quantia do ressarcimento constitui uma dificuldade comum e geral do dano moral; também se requerem soluções comuns e gerais no que concerne, ao menos, ao esqueleto primário do assunto. Não pode nem deve pretender-se uma concepção matemática totalizadora da questão, o que, além de impossível, prenderia a Justiça em prol de uma cega e inamovível segurança; porém, tampouco a fluidez e arbítrio irrestritos, que significaria uma completa liberdade para fazer justiça, porém a liberdade do naufrago. Por isso, na motivação da sentença, deve especificar claramente quais foram as pautas tomadas em conta para chegar ao montante determinado, as provas que se ponderaram e os precedentes jurisprudenciais, sobre os quais o juiz adaptou a solução ao caso concreto”* (Antonio Jeová dos Santos, Dano moral indenizável, 2ª edição, p. 165/7).

Tendo em vista condição das partes, natureza da falha e extensão dos danos, a quantia de R\$ 5.000,00, mostra-se adequada. A reparação pecuniária não pode ser fonte de enriquecimento, tampouco inexpressiva (RT 742/320).

A atualização monetária e os juros de mora incidirão desta forma: a) antes da entrada em vigor da Lei 14.905/2024 (30/8/2024), incidirá exclusivamente a taxa SELIC conforme orientação firmada pelo STJ sobre o tema repetitivo 1.368: “O art. 406 do Código Civil de 2002, antes da entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024, deve ser interpretado no sentido de que é a SELIC a taxa de juros de mora aplicável às dívidas de natureza civil, por ser esta a taxa em vigor para a atualização monetária e a mora no pagamento de impostos devidos à Fazenda Nacional.”; b) após a entrada em vigor da referida lei, a correção monetária será aplicada conforme variação do IPCA/IBGE e os juros de mora observarão a taxa SELIC, deduzido o IPCA (artigos 389, parágrafo único e 406, parágrafo 1º, ambos do CC). Correta a r. sentença.

A fixação da multa tem por finalidade assegurar a eficácia da determinação judicial para que o requerido proceda ao restabelecimento do crédito e promova a exclusão dos lançamentos indevidos, bem como dos encargos deles decorrentes. A ordem não ofende a regra do art. 461 do Código de Processo Civil, uma vez que a multa não será exigida caso seja efetivamente cumprida a determinação judicial. A r. sentença fixou multa diária de R\$ 200,00, limitada a R\$ 10.000,00. Considerando o montante fixado para o valor da multa e as características do caso em concreto, não cabe alteração.

Majoro os honorários advocatícios de 15% para 20% sobre o valor da condenação.

Nego provimento ao recurso.

GUILHERME SANTINI TEODORO – relator.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO