



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000193368

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1026521-02.2023.8.26.0602, da Comarca de Sorocaba, em que é apelante MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA, é apelado PAULO MARIA MEDEIROS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SOUZA NERY (Presidente sem voto), VALÉRIA LONGOBARDI E OLAVO SÁ.

São Paulo, 9 de março de 2026.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES

Relatora

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1026521-02.2023.8.26.0602

Apelante: Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda.

Apelado(a): Paulo Maria Medeiros

Juiz(a) de Direito: Eliane Cassia da Cruz

Voto nº 4.646/pms

Ementa. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATOS DE CONSUMO. BANCÁRIOS. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E DANOS MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. ABERTURA DE CONTA MEDIANTE DOCUMENTOS FALSIFICADOS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CONFIGURADA. DANO MORAL NÃO CARACTERIZADO. SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta por instituição financeira contra sentença que julgou parcialmente procedente ação declaratória cumulada com indenizatória para declarar a inexistência de relação jurídica decorrente de conta aberta fraudulentamente em nome do autor, determinar seu cancelamento e condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 3.000,00, além de custas e honorários.

II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO

2. As questões em discussão consistem em: (i) definir se houve falha na prestação do serviço apta a ensejar a responsabilidade objetiva da instituição financeira pela abertura fraudulenta de conta em nome do autor; e (ii) estabelecer se os fatos narrados configuram dano moral indenizável.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Aplica-se o CDC às instituições financeiras, cuja responsabilidade é objetiva por falha na prestação do serviço, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ.

4. A própria contestação evidencia que os documentos utilizados para abertura da conta apresentavam falsificação grosseira, com divergências quanto à foto, digital, número de RG e nome do genitor, o que revela fragilidade nos mecanismos de verificação de identidade.

5. O réu não comprova a adoção de medidas eficazes de segurança aptas a impedir a abertura da conta fraudulenta,

configurando negligência e falha na prestação do serviço.

6. A alegação de atuação como mero intermediário de pagamentos não afasta a responsabilidade, pois a fraude somente se concretiza mediante abertura e manutenção de conta hospedada na própria plataforma do réu.

7. Não se demonstra culpa exclusiva do consumidor, inexistindo indícios de contribuição do autor para o evento danoso.

8. O reconhecimento da falha na prestação do serviço não implica, por si só, dano moral indenizável, sendo necessária a demonstração de abalo relevante aos direitos da personalidade. Os fatos não evidenciam negativação do nome, saldo negativo, impedimento de cumprimento de obrigações ou repercussão duradoura na esfera extrapatrimonial do autor.

9. Mero aborrecimento ou dissabor decorrente da necessidade de resolver a irregularidade não ultrapassa os limites da tolerabilidade, conforme entendimento consolidado do STJ (REsp 299.282 e REsp 202.564), devendo-se evitar a banalização do dano moral.

IV. DISPOSITIVO

10. Apelação cível conhecida e parcialmente provida.

Dispositivos relevantes citados: CC, arts. 11 a 21, 406 e § 1º; CDC, art. 14, § 3º; CPC, art. 487, I; CPC, art. 85, § 2º.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Tema 1.306; STJ, Súmulas 297 e 479; STJ, REsp 299.282; REsp 202.564. TJSP, Apelação Cível nº 1008122-21.2025.8.26.0224; Apelação Cível nº 1010889-28.2024.8.26.0269.

Trata-se de apelação interposta pelo réu em face da respeitável sentença, cujo relatório ora se adota, que julgou parcialmente procedente o pedido para a) *DECLARAR a inexistência de relação jurídica entre as partes com relação à conta aberta em nome do autor na plataforma do Réu;* b) *DETERMINAR que o Réu proceda ao cancelamento da conta aberta mediante fraude;* c) *CONDENAR o Réu ao pagamento da quantia de R\$ 3.000,00 (cinco mil reais) pelos danos morais sofridos, acrescida de correção monetária, conforme a Tabela Prática do TJSP, desde a presente data até o efetivo pagamento (Súmula 362 do STJ), e de juros moratórios de 1% ao mês, desde a citação. Coma entrada em vigor da Lei 14.905/2024, a atualização monetária observará o IPCA e, os juros demora, a taxa legal, conforme reza a norma do art. 406 do Código Civil e seu § 1º (com redação dada pela Lei 14.905/2024, a ser apurada pela metodologia divulgada pelo Banco*

Central, Resolução CMN Nº 5.171, de 29/8/2024 (art. 406, § 2º, do CC.). Custas e honorários pelo réu, fixados em R\$ 1.518,00, por equidade (fls. 224/229).

Apela o réu, alegando que atua como mero processador de pagamentos e intermediário neutro, facilitando transações sem exercer controle direto ou ingerência nas contas dos usuários; que sua responsabilidade limita-se ao processamento das transações conforme instruções recebidas, operando em conformidade com as regulamentações financeiras; que não houve a prática de ato ilícito, nexos causal ou culpa, restando configurada a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva do consumidor prevista no art. 14, § 3º, do CDC; que o ocorrido não enseja condenação extrapatrimonial, pois o dano experimentado foi meramente pecuniário, sem violação à personalidade, imagem ou honra do apelado; que a situação caracteriza mero aborrecimento da vida cotidiana, inserindo-se no contexto da denominada indústria do dano moral; que o valor arbitrado foge à razoabilidade e à proporcionalidade, afrontando os arts. 927 e 944 do CC, bem como o art. 5º, V, da CF. **Subsidiariamente**, que a verba deve ser minorada para patamares entre R\$ 350,00 e R\$ 1.000,00, em observância à equidade; que os honorários sucumbenciais observem os limites e critérios previstos no art. 55 da lei 9.099/95 e no art. 85, § 2º, do CPC (fls. 233/238).

O recurso é tempestivo e há comprovação do preparo (fls. 239/240).

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 244/257) e não houve oposição ao julgamento virtual.

É o **relatório**.

Em apertada síntese, narra o autor que em 02/01/2023, identificou desconto indevido de R\$ 172,40 em seu benefício previdenciário. Ao solicitar extrato junto ao INSS, constatou a existência de cartão consignado emitido pelo Banco Master S/A, com limite de R\$ 6.971,00, sem que tivesse solicitado ou contratado tal serviço.

Ao buscar esclarecimentos, compareceu ao PROCON e descobriu que havia, em seu nome, uma conta aberta junto à instituição ré, contendo depósito no valor de R\$ 4.880,07 oriundo do Banco Master, também desconhecido.

Afirma que jamais autorizou a abertura da referida

conta ou a movimentação dos valores, pelo que registrou boletim de ocorrência.

Conclui dizendo que o êxito do golpe apenas foi possível pela abertura fraudulenta da conta junto ao réu, o qual, ao permitir a movimentação de valores oriundos do golpe, incorreu em falha na segurança do sistema bancário.

O i. Magistrado sentenciante bem indicou as razões pelas quais concluiu ser procedente o pedido declaratório, consignando ter o réu contribuído para o dano sofrido pelo autor.

Quanto à fundamentação por referência, ressalte-se que o STJ recentemente fixou a seguinte tese no julgamento do Tema 1.306: *1. A técnica da fundamentação por referência (per relacione) é permitida desde que o julgador, ao reproduzir trechos de decisão anterior (documentos e/ou pareceres) como razões de decidir, enfrente, ainda que de forma sucinta, as novas questões relevantes para o julgamento do processo, dispensada a análise pormenorizada de cada uma das alegações ou provas. 2. O § 3º. do artigo 1.021, do CPC não impede a reprodução dos fundamentos da decisão agravada como razões de decidir pela negativa de provimento de agravo interno quando a parte deixa de apresentar argumento novo para ser apreciado pelo colegiado.*

Nesse passo, a fim de evitar repetições desnecessárias, confira-se os fundamentos da sentença, a seguir transcritos:

Trata-se de ação na qual a parte autora pretende a condenação do réu o pagamento de indenização por danos morais, sob o argumento de falha na prestação de serviço, uma vez que a instituição financeira não teria adotado as cautelas necessárias para impedir a abertura de conta-corrente utilizada por terceiros para a prática de fraudes.

Nesse contexto, cinge-se a controvérsia à existência de falha na prestação do serviço pelo réu capaz de ensejar o dever de indenizar.

Em que pese a argumentação do Réu, a sua própria contestação confirma a existência de falha na prestação do serviço, na medida em que restou evidenciado, às fls. 82, que o documento utilizado para abertura da conta na plataforma do réu foi grosseiramente falsificado, com edição artificial da foto e da digital, além de divergências quanto ao número do RG e nome do genitor em

relação ao autor, fato que não poderia ter passado despercebido pela instituição financeira quando da solicitação de abertura da conta.

O réu não comprovou que tenha adotado medidas efetivas de segurança para verificar a real identidade da pessoa que solicitou a abertura da conta, tampouco apresentou documentos que atestassem a regularidade do cadastro, revelando negligência e falha na prestação do serviço.

Ademais, nos autos do processo n° 1094901-31.2023.8.26.0100, movido pelo autor contra o Banco Master, instituição onde se deu o empréstimo fraudulento, também foram apresentados documentos com indícios de falsificação, circunstância que, embora ainda não tenha sido definitivamente analisada naqueles autos, corrobora a versão do autor de que foi vítima de um esquema fraudulento.

Ressalte-se que o autor não contribuiu para a consumação da fraude, não restando demonstrado qualquer descuido, imprudência ou negligência de sua parte. A fraude só foi possível devido à imprudência da instituição financeira ré, que aceitou documentos falsificados para a abertura da conta.

Conforme entendimento pacificado no âmbito do Superior Tribunal de Justiça e previsto no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva, respondendo independentemente de culpa quando demonstrada a falha na prestação do serviço e o nexo causal com o dano experimentado.

O réu, na qualidade de instituição financeira, deve garantir mecanismos eficientes de segurança e prevenção à fraude, de modo a resguardar os direitos e bens de seus consumidores. No caso, restou comprovado que o golpe só foi possível em razão da fragilidade do sistema de controle do réu.

Dessa forma, diante da falha na prestação do serviço pela instituição financeira ré e da inexistência de culpa ou contribuição do autor para o evento danoso, configura-se o dever de indenizar os danos sofridos.

Como se vê, o Magistrado sentenciante bem apreciou as provas dos autos e as normas aplicáveis, sobre elas se debruçando de forma detida e profunda, corretamente concluindo pela procedência do pedido declaratório.

Não colhe a alegação de ser o recorrente mero processador de pagamentos e intermediário neutro, vez que incontroverso que terceiros fraudadores abriram uma conta, em nome do recorrido, hospedada no réu. Logo, nada há de simples intermediação.

Em casos análogos, assim entendeu este Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau:

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÕES. FRAUDE BANCÁRIA. RESPONSABILIDADE CIVIL. APELAÇÕES DESPROVIDAS. (...).

III. Razões de Decidir

3. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, conforme o Código de Defesa do Consumidor e a Súmula 479 do STJ, devido a falhas na segurança e no atendimento que permitiram a fraude.

(...)

5. O Mercado Pago manteve ativa a conta utilizada na fraude, mesmo após denúncias, configurando negligência. A comunicação tempestiva da fraude pela apelada não foi suficiente para que o Mercado Pago agisse de forma eficaz, demonstrando falha na prestação do serviço. (...) (Apelação Cível nº 1008122-21.2025.8.26.0224, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (Direito Privado 2), rel. SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA, j. 02/02/2026).

Além disso, ainda que tenha havido vazamento de dados a partir de fontes terceiras, é certo que o réu contribuiu decisivamente para a causação dos danos sofridos pelo autor ao permitir a abertura de conta em seu nome com base em documentos grosseiramente falsificados e adulterados, circunstâncias admitidas por ele próprio (contestação – fls. 82).

Por fim, já houve prolação de sentença no Proc. 1094901-31.2023.8.26.0100, movido pelo ora recorrido contra o Banco Master, que, embora não transitada em julgado, concluiu pela responsabilidade da casa bancária, reconhecendo o uso de documentos falsos, o que reforça a verossimilhança da narrativa autoral (sentença – fls. 207/213 daqueles autos):

Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE EM PARTE o

pedido inicial e EXTINTO o feito com conhecimento do mérito, com fundamento no art. 487, inciso I do Código de Processo Civil, para determinar o cancelamento do contrato objeto dos autos, e, por consequência, dos descontos realizados no benefício da parte autora, declarando a inexistência de relação contratual entre as partes, bem como para determinar a restituição, pelo réu, dos valores indevidamente debitados do benefício previdenciário do autor, (...).

Por outro lado, com razão a parte apelante em relação à alegação de inexistência de prejuízo extrapatrimonial, pois conforme ensina a doutrina mais abalizada sobre o tema, o direito à compensação por danos morais decorre de condutas que tenham o condão de ofender sobremaneira a incolumidade psicológica do indivíduo, causando-lhe dor, vexame, sofrimento, humilhação ou angústia que fuja a níveis aceitáveis de tolerabilidade e de razoabilidade, bem como de condutas que violem os direitos inerentes à personalidade, elencados *numerus apertus* nos arts. 11 a 21 do CC, tais como o nome, a honra e a intimidade.

Nessa ordem de ideias, meros dissabores, aborrecimentos, mágoas, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de não escaparem da normalidade do convívio em sociedade, não se apresentam como situações intensas e duradouras capazes de causar relevante abalo no equilíbrio psicológico e no bem-estar do indivíduo, além de não representarem, igualmente, violação aos seus direitos de personalidade.

Esse é o entendimento já há muito tempo consolidado na jurisprudência do STJ (REsp n. 299.282, 4ª Turma, rel. Min. BARROS MONTEIRO, j. 11/12/2001, e REsp n. 202.564, 4ª Turma, rel. Min. SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, j. 01/10/2001).

Do contrário, haveria uma indesejável banalização do dano moral, fazendo com que os indivíduos se tornassem cada vez mais individualistas e mais desagregados do grupo social, causando situações de conflito judicial pelo mais comezinho confronto.

A gravidade do dano, conforme pondera o jurista Antunes Varela “[...] *há de se medir por um padrão objetivo (conquanto a apreciação deve ter em linha de conta as circunstâncias de cada caso), e não à luz de fatores subjetivos (de uma sensibilidade particularmente embotada ou*

especialmente requintada). Por outro lado, a gravidade apreciar-se-á em função da tutela do direito: o dano deve ser de tal modo grave que justifique a concessão de uma satisfação de ordem pecuniária ao lesado” (Das Obrigações em Geral, 8ª ed., Coimbra, Almedina, p. 617).

Por sua vez e em acréscimo, pondera Sérgio Cavalieri Filho que “[...] *nesta linha de princípio, só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia a dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar; tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos” (Programa de Responsabilidade Civil, Malheiros, p. 76).*

Destarte, à luz de tais considerações, conclui-se que não é toda situação fática capaz de caracterizar dano moral indenizável, sendo necessário um cuidadoso exame por parte do magistrado para aferir se o caso concreto a ele posto a julgamento configura, ou não, referida espécie de dano.

Nesse passo, reputo que, no caso dos autos, os fatos descritos na inicial não ostentam contornos de dano moral, pois, conquanto reconhecida a falha na prestação dos serviços, é certo que tal conduta não acarretou significativo abalo psicológico à parte autora, tampouco lesão aos seus direitos de personalidade, na medida em que não evidenciada a violação ao seu nome, sua honra e/ou sua dignidade.

Ademais, o fato não deu ensejo a maiores desdobramentos, não havendo demonstração de saldo negativo na conta da parte autora, negatização de seu nome, nem alegação de que esteve impedida de honrar com suas obrigações por conta do ocorrido.

Da mesma forma, não configurado o desvio produtivo, vez que não comprovada expressiva e relevante perda de tempo, desviado de outras atividades do autor, para a solução da questão.

A respeito, confira-se entendimento desta Turma I deste Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau:



*APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. DESCONTO INDEVIDO EM CONTA CORRENTE. RESTITUIÇÃO ADMINISTRATIVA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DO AUTOR. PEDIDO DE CONDENAÇÃO POR DANOS MORAIS. Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor. Súmula 297 do STJ. **Responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes praticadas por terceiros. Súmula 479 do STJ.** Subtração indevida de R\$ 60,00 da conta do autor mediante transação não reconhecida. Valores integralmente restituídos em sede administrativa após impugnação do consumidor. Dano moral não configurado. Valor módico e restituição tempestiva que não caracterizam ofensa relevante aos direitos da personalidade. **Mero dissabor cotidiano. Ausência de repercussão duradoura na esfera extrapatrimonial do consumidor. Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor inaplicável ao caso concreto. Inexistência de demonstração de efetivo desperdício de tempo ou desvio desproporcional de competências. Precedentes do STJ e deste Tribunal. Necessidade de evitar banalização do instituto do dano moral. Sentença mantida por seus próprios fundamentos. RECURSO DESPROVIDO.** (Apelação Cível nº 1010889-28.2024.8.26.0269, rel. OLAVO SÁ, j. 09/09/2025 – negritei).*

Ante o exposto, voto por **(i) DAR PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso para afastar os danos morais; e **(ii) DECLARAR** a sucumbência recíproca, arcando cada parte com metade das custas e honorários da parte contrária, fixados em 10% do valor atualizado da causa, ante a inexistência de condenação/proveito econômico imediato, em favor do autor, e em 10% do valor atualizado do pedido sucumbido (fls. 8, item 3) em benefício do réu, observada a gratuidade processual deferida àquele, vedada a compensação.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES

Relatora