



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001295511

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1036935-34.2024.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante GABRIELA CAVALCANTI SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª 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 SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente) E LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO.

São Paulo, 15 de dezembro de 2025.

FLÁVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº: 1036935-34.2024.8.26.0405

Comarca: Osasco

Apelante: Gabriela Cavalcanti Silva

Apelado: Mercadopago.com Representações LTDA

Voto nº 4502.

Ementa: DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. ABERTURA INDEVIDA DE CONTA DIGITAL. AUSÊNCIA DE CONSENTIMENTO DA CONSUMIDORA. ÔNUS DA PROVA NÃO ATENDIDO PELO RÉU. INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. A relação entre as partes é de consumo, conforme os artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor e a Súmula 297 do STJ, sendo aplicável a inversão do ônus da prova nos termos do art. 6º, VIII, do CDC, em razão da hipossuficiência da consumidora e da verossimilhança das alegações. Cabe à instituição financeira, por deter os meios técnicos necessários, comprovar a autenticidade da contratação digital, apresentando registros como IP, logs de autenticação, geolocalização e biometria, o que não ocorreu no caso concreto. Os documentos juntados pela ré consistem majoritariamente em registros unilaterais, sem valor probatório pleno, sendo insuficientes para comprovar a anuência da autora, especialmente diante do atual contexto de fraudes digitais. A simples correspondência entre o *e-mail* utilizado no cadastro e o informado na procuração não é elemento conclusivo de que a autora realizou pessoalmente a abertura da conta. A inexistência de movimentações financeiras, de negativação do nome da autora e de prejuízo concreto afastam a configuração de dano moral indenizável, por não ultrapassarem o limite do mero aborrecimento. Não restou caracterizado o desvio produtivo do consumidor, pois não há prova de que a autora tenha empreendido esforços significativos para resolver o problema na via administrativa. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO para julgar parcialmente procedente a

demanda, a fim de declarar a inexistência de relação jurídica válida entre as partes e determinar, por conseguinte, a imediata exclusão da conta digital indevidamente vinculada ao nome da autora.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **Gabriela Cavalcanti Silva** em face da r. sentença de fls. 164/168 que, em sede de *ação de declaração de inexistência de relação jurídica- conta fantasma - (ccs) c/c obrigação de fazer de encerramento, com pedido de tutela antecipada de bloqueio e, indenização por dano moral* ajuizada contra **Mercadopago.com Representações LTDA**, julgou **improcedente** a demanda.

O Juízo *a quo* consignou que os elementos constantes dos autos demonstrariam a regularidade do cadastro realizado junto à instituição ré, pois os dados utilizados na abertura da conta coincidiam com aqueles fornecidos pela própria autora, que não impugnou especificamente tais informações nem produziu provas capazes de sustentar a alegada fraude.

Anoto que foi dado o valor de R\$ 17.000,00 à causa e a autora foi condenada ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 10% sobre o valor dado à causa, observada a gratuidade da justiça concedida.

Irresignada, em suas razões recursais (fls. 172/198), sustenta a recorrente que a abertura de conta em seu nome, sem autorização, violou sua privacidade e seus dados pessoais, afrontando princípios e regras da LGPD, além de configurar vício insanável na formação do contrato por ausência de consentimento. Afirma que tomou ciência da conta pelo Relatório CCS do Bacen e que a conduta da instituição caracteriza prática abusiva e falha na prestação do serviço, agravada por sua hipossuficiência, expondo-a a riscos e a abalo moral que reputa evidente e indenizável, à luz da Constituição, do Código Civil, do CDC e da jurisprudência do STJ. Alega erro da sentença ao afastar o dano moral e a responsabilidade objetiva da instituição financeira, asseverando estarem presentes os requisitos do dever de indenizar.

Recurso processado com contrarrazões (fls. 201/204), estando presentes

os pressupostos de admissibilidade.

Não houve oposição à realização do Julgamento Virtual do recurso, nos termos da Resolução nº 772/2017, do Órgão Especial deste Tribunal.

É o relatório.

A controvérsia cinge-se à análise da existência de relação jurídica válida entre as partes, bem como à verificação do cabimento de reparação por dano moral diante da alegada abertura indevida de conta bancária digital vinculada ao nome da autora. Trata-se de demanda em que a consumidora afirma jamais ter autorizado a criação de conta junto à plataforma financeira administrada pela ré, postulando o reconhecimento da inexistência da relação jurídica e o consequente encerramento da conta, além de indenização pelos danos morais que alega ter experimentado.

De início, é necessário reconhecer que a relação jurídica estabelecida entre as partes insere-se no âmbito de consumo, submetida, portanto, ao regime jurídico do Código de Defesa do Consumidor, na forma dos artigos 2º e 3º daquele diploma.

Esta compreensão, aliás, tem assento na Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual as instituições financeiras estão sujeitas às normas do CDC. O reconhecimento da natureza consumerista da relação atrai, por sua vez, a incidência do artigo 6º, VIII, do CDC, que prevê a possibilidade de inversão do ônus da prova sempre que verificada a hipossuficiência do consumidor ou a verossimilhança das suas alegações.

Tratando-se de contratação supostamente formalizada por meio digital, e sendo inequívoco que a instituição financeira detém exclusividade e domínio sobre os elementos técnicos necessários para comprovar a autenticidade da operação, a inversão do ônus probatório torna-se medida adequada para assegurar equilíbrio e paridade mínima entre as partes. Desse modo, incumbia à instituição financeira demonstrar, de maneira robusta e inequívoca, que a abertura da conta digital questionada foi efetivamente realizada pela autora.

Todavia, a documentação reunida pela ré às fls. 101 a 110 revela-se insuscetível de comprovar a existência de consentimento válido e expresso da

consumidora, consistindo, em larga medida, em registros unilaterais extraídos de seu próprio sistema interno. Tais documentos, por sua própria natureza, não detêm força probatória plena, pois representam apenas a versão operacional do fornecedor, sem indicar parâmetros técnicos que permitam concluir pela legitimação da contratação.

A par disso, embora a instituição apelada tenha juntado cópia do documento de identificação da autora e uma fotografia do tipo selfie, não há como extrair, desse conjunto probatório, conclusão segura acerca da autenticidade da operação. É certo que a simples apresentação de documento e imagem facial não assegura, automaticamente, a legitimidade da contratação digital, especialmente no contexto atual de disseminação de fraudes informáticas e comércio ilícito de dados pessoais. Os dados poderiam ter sido indevidamente apropriados por terceiros com o intuito de perpetrar golpes, o que não constitui hipótese remota à luz das estatísticas nacionais de *cybercrimes*.

Em casos como o destes autos, a prova cabal da regularidade da contratação exige a apresentação de registros técnicos que demonstrem a origem do acesso que culminou na abertura da conta digital, tais como endereço IP, geolocalização, logs de autenticação, biometria dinâmica e demais mecanismos de validação de identidade amplamente utilizados em operações digitais sensíveis. A ausência de tais elementos fragiliza sobremaneira a argumentação da instituição financeira, revelando-se insuficiente para sustentar que a abertura da conta foi promovida pela autora.

Sobre o tema, colaciono os seguintes precedentes deste E. Tribunal de Justiça:

"APELAÇÃO - AÇÃO DE DECLARAÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÍVIDA cc REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS - Abertura de conta com cartão de crédito não reconhecido pela parte autora - Sentença de improcedência - Insurgência do demandante que nega a contratação. PRELIMINAR - cerceamento de defesa - Reconhecimento - Autor, desde a petição inicial, afirma não ter firmado relação jurídica com a empresa ré - Impugnação das fotografias e assinatura apresentadas no ato da contratação - Ônus da prova quanto à impugnação da autenticidade concerne à parte que produziu o documento - Inteligência do art. 429, II,

do CPC - Entendimento consolidado sob o rito de recursos especiais repetitivos - Inexistência de elementos adicionais capazes de corroborar a regularidade da contratação, tais como dados de geolocalização, endereço IP e demais informações complementares - Pertinente a realização da perícia pleiteada - Cenário dos autos que impõe a anulação da r. decisão hostilizada - Determinação de devolução dos autos para o d. Juízo a quo, para que realize a prova pericial grafotécnica como pleiteado - Sentença anulada - RECURSO PROVIDO, com observação." (TJSP; Apelação Cível 1158195-23.2024.8.26.0100; Relator (a): LAVINIO DONIZETTI PASCHOALÃO; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 23ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/10/2025; Data de Registro: 30/10/2025)

"APELAÇÃO CÍVEL – Serviços bancários – Ação declaratória cumulada com indenização por danos morais – Sentença de improcedência – Inconformismo do autor. Alegação de abertura de conta corrente sem válido e prévio consentimento do autor – Relação jurídica de consumo configurada – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor (art. 2º e 3º da Lei nº 8.078/90 e Súmula 297 do C. STJ) – Responsabilidade objetiva das instituições financeiras pelos vícios e falhas na prestação dos serviços. Ônus probatório que incumbia aos réus (art. 6º, VIII, do CDC) – Ausência de documento assinado pelo consumidor ou de dossiê eletrônico contendo registros técnicos de autenticação (IP, logs, biometria ou geolocalização) capazes de comprovar a anuência expressa do autor – Prints de tela produzidos unilateralmente que não possuem valor probatório – Falha na prestação do serviço configurada. Abertura de conta bancária sem consentimento – Inexistência de manifestação de vontade válida – Violação aos princípios da transparência e da segurança nas operações eletrônicas – Reconhecimento da inexistência de relação jurídica entre as partes. Dano moral, contudo, não caracterizado – Ausência de prova de cobrança indevida, inscrição em cadastros restritivos ou efetivo abalo à honra do consumidor – Inocorrência de desvio produtivo – Situação restrita a mero dissabor cotidiano. Sentença reformada com redistribuição do ônus sucumbencial – Recurso parcialmente provido." (TJSP; Apelação Cível 1031257-49.2025.8.26.0002; Relator (a): Daniela Menegatti Milano; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 11ª Vara Cível; Data do Julgamento:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

14/10/2025; Data de Registro: 14/10/2025) (grifei)

Ademais, a sentença *a quo* considerou, como fundamento para afastar a alegação de fraude, a circunstância de que o *e-mail* utilizado no cadastro correspondia ao endereço eletrônico da autora, conforme declarado na procuração de fl. 102. Contudo, esta coincidência, embora possa suscitar dúvida, não tem o condão de demonstrar, por si só, que a apelante realizou pessoalmente o cadastro, pois o simples fato de um dado constar de documento pessoal não impede sua indevida utilização por terceiros.

Emerge, assim, a constatação de que não há elementos capazes de sustentar, com segurança jurídica adequada, que a autora tenha sido a responsável pela criação da conta questionada. Diante desse cenário, impõe-se reconhecer a inexistência da relação jurídica alegada pela instituição ré, com a consequente determinação de exclusão da conta digital indevidamente vinculada ao nome da consumidora.

Superado esse ponto, passa-se ao exame do pedido de reparação por danos morais. Não obstante a irregularidade constatada quanto à inexistência de relação jurídica, entendo que o conjunto probatório amealhado não é suficiente para caracterizar abalo psicológico ou violação significativa à esfera extrapatrimonial da autora.

Conforme se extrai dos autos, não houve qualquer movimentação financeira na conta controvertida, tampouco inscrição do nome da autora nos cadastros de inadimplentes, inexistindo, portanto, efeitos concretos que tenham repercutido em sua honra, imagem ou tranquilidade de modo apto a ultrapassar o limite do mero dissabor.

Destaca-se, ainda, que não há comprovação de que a autora tenha despendido tempo excessivo na tentativa de solucionar o problema junto à esfera administrativa, nem sequer de que tenha buscado contato prévio com a instituição apelada. A ausência de iniciativa mínima nesse sentido afasta a incidência da teoria do desvio produtivo do consumidor, que pressupõe efetivo desperdício de tempo útil, conjugado à resistência injustificada do fornecedor em solucionar o litígio. Desse modo, não há elementos suficientes para a configuração de dano moral indenizável.

Nesse sentido:

"APELAÇÃO. Ação de Obrigação de Fazer c/c Indenização por Danos Morais. Sentença de parcial procedência. Insurgência da Autora. Não acolhimento. ENCERRAMENTO DE CONTA. DANOS MORAIS. Inocorrência. Autora que afirma que a abertura de conta bancária sem o seu consentimento configura prática abusiva a ensejar a reparação pelos danos causados. Provas dos autos indicam que não houve infortúnio extraordinário que lastreie a indenização por danos morais. Aplicação da legislação consumerista que não significa o automático e irrestrito acolhimento dos pleitos autorais. Danos morais não configurados. Ausência de excepcionalidade que justifique a indenização por prejuízos subjetivos. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. Manutenção da sucumbência recíproca (art. 86, do CPC). Correta observância dos parâmetros estabelecidos no art. 85, § 2º, do CPC. Causa não complexa, sem necessidade de realização de audiência de instrução ou perícia, com reduzido número de manifestações e curto período de tramitação entre o ajuizamento e a prolação da sentença (sete meses). Impossibilidade de estrita aplicação do critério estabelecido no art. 85, § 8º-A, do CPC. Vinculação dos valores de honorários aos valores recomendados pelo Conselho Seccional da OAB que representaria verdadeira contradição. 'Apreciação equitativa' que pressupõe análise das peculiaridades do caso concreto, em atenção às balizas previstas no art. 85, § 2º, do CPC. Precedentes desta c. Corte, inclusive desta c. Câmara. Manutenção da sentença. RECURSO DESPROVIDO." (TJSP; Apelação Cível 1000034-51.2025.8.26.0011; Relator (a): Ernani Desco Filho; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/11/2025; Data de Registro: 14/11/2025) (grifei)

Por fim, vale deixar consignado que o magistrado não está obrigado a rebater, um a um, todos os argumentos apresentados pelas partes. Sua função é fundamentar a decisão de maneira suficiente, abordando os pontos essenciais e relevantes para o deslinde da controvérsia.

Desde que a decisão esteja devidamente motivada e enfrente as questões centrais do caso, a ausência de manifestação sobre todas as alegações não configura nulidade, conforme entendimento consolidado pela jurisprudência: *"o órgão judicial,*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

para expressar a sua convicção, não precisa aduzir comentários sobre todos os argumentos levantados pelas partes. Sua fundamentação pode ser sucinta, pronunciando-se acerca do motivo que, por si só, achou suficiente para a composição do litígio." (STJ - 1ª Turma, AI 169.073-SP-AgRg, rel. Min. José Delgado, j. 4.6.98, negaram provimento, v. u., DJU 17.8.98, p. 44).

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso de apelação para julgar **parcialmente procedente** a ação, a fim de declarar a inexistência de relação jurídica válida entre as partes e determinar, por conseguinte, a imediata exclusão da conta digital indevidamente vinculada ao nome da autora.

Deixo de proceder à redistribuição da sucumbência, uma vez que a instituição financeira ré decaiu de parcela mínima do pedido, permanecendo prevalecente a improcedência dos pleitos indenizatórios formulados pela autora, notadamente aqueles relativos aos danos morais e ao alegado desvio produtivo, os quais foram integralmente rejeitados.

Atentem-se as partes para o detalhe de que a oposição de Embargos de Declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos meramente infringentes poderá dar ensejo à imposição da multa prevista no artigo 1026, § 2º, do CPC.

São Paulo, 15 de dezembro de 2025.

FLÁVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica