



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0001290018**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1040109-59.2025.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA, é apelado TIAGO DE OLIVEIRA MEDEIROS.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 11ª 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 MARCO FÁBIO MORSELLO (Presidente), JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA E JOSÉ WILSON GONÇALVES.

São Paulo, 11 de dezembro de 2025.

**MARCO FÁBIO MORSELLO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Apelação Cível nº 1040109-59.2025.8.26.0100**

Apelante: Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda

Apelada: Tiago de Oliveira Medeiros (Kazarti Eventos Ltda)

Comarca: São Paulo – Foro Central Cível – 13ª Vara Cível

Juiz: Antonio Balthazar de Matos

**Voto nº 20.834**

**AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS E MATERIAIS – Sentença de procedência – Irresignação do réu – Transação realizada para terceiros, cuja origem a autora afirma desconhecer – Aprovação de operações manifestamente fraudulentas, as quais, por terem sido realizadas em curto intervalo de tempo em valor significativo, deveriam ter despertado a atenção do réu – Instituição financeira que não se desincumbiu do seu ônus probatório – Falha na prestação do serviço caracterizada – Responsabilidade objetiva da instituição financeira – Súmula 479 do STJ – Indenização por danos materiais que era de rigor – Danos morais não configurados – Ausência de violação à honra objetiva da pessoa jurídica, consistente em abalo à imagem – Sentença parcialmente reformada – Recurso parcialmente provido, com reconhecimento da sucumbência recíproca.**

Trata-se de sentença (fls. 174/177), mantida à fl. 182, cujo relatório se adota, que, em sede de demanda proposta por Tiago de Oliveira Medeiros em face de Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda, julgou procedentes os pedidos, para determinar a restituição dos valores transferidos da conta do autor em 30/03/2023 (fl. 02), com correção monetária e juros com base na SELIC, desde o ocorrido e o pagamento de indenização por danos morais, no importe de R\$ 10.000,00, com correção monetária desde o arbitramento e acréscimo de juros pela SELIC, com dedução do índice de correção, desde a data do evento danoso.

Em razão da sucumbência, o juízo de origem condenou o réu ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% do valor atualizado da condenação.

Irresignado, apela o réu (fls. 188/200), aduzindo, em síntese, a regularidade da transação contestada. Ressalta que não é responsável por

movimentações realizadas na conta do autor e que utiliza mecanismos de segurança para mitigar o risco de fraudes. Por fim, destaca a inexistência de indenização por danos morais, com pedido subsidiário de redução do *quantum*. Forte nessas premissas, propugna pela reforma da r. sentença, para que seja julgada improcedente a demanda.

O recurso é tempestivo e preparado (fls. 201/203).

Intimada, a autora apresentou contrarrazões (fls. 207/209).

### **É o relatório.**

Por proêmio, observo que, em tese, a relação jurídica mantida entre as partes não se insere nas regras do código de defesa do consumidor, visto que o serviço contratado pela pessoa jurídica autora era destinado a atividade empresarial de modo que não se enquadra no conceito de destinatário final. Ao revés, a relação seria de insumo, na medida em que a pessoa jurídica autora utiliza os serviços prestados pela pessoa jurídica ré para o fomento de atividade que visava o lucro.

A propósito, Cláudia Lima Marques leciona:

“Nesse sentido, parece-me possível concluir que os contratos entre o banco e os profissionais, nos quais os serviços prestados pelos bancos estejam, em última análise, canalizados para a atividade profissional destas pessoas físicas (profissionais liberais, comerciantes individuais) ou jurídicas (sociedades civis e comerciais), devem ser regidos pelo direito comum, direito comercial e leis específicas sobre o tema. Só excepcionalmente, por decisão do Judiciário, tendo em vista a vulnerabilidade do contratante e sua situação equiparável ao do consumidor *stricto sensu*, serão aplicadas as normas especiais do CDC a estes contratos entre dois profissionais” (*Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. 4ª ed. São Paulo: Ed. Rev. dos Tribunais, 2002, p. 455-456)

Ou seja, em tese, é cabível a interpretação de aplicação da lei consumerista em situação em que haja vulnerabilidade fática ou técnica do contratante frente ao fornecedor, ainda que não seja destinatário final do produto ou serviço.

Ainda, considerando que a aplicação do diploma consumerista não foi sequer objeto de impugnação específica, a solução mais adequada é a ratificação da sentença neste ponto com a interpretação jurídica com fundamento na vulnerabilidade ínsita às relações de consumo, considerando especialmente a vulnerabilidade informacional e técnica da pessoa jurídica autora (BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*, 2. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2009, p. 73).

Desta feita, malgrado, como regra, caiba à autora o ônus de demonstrar os fatos constitutivos de seu direito, nos termos do artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil, ao afirmar não ter realizado as operações impugnadas, exigir a prova de tal fato equivaleria a comprovar fato negativo, providência essa cuja realização é impossível e não lhe pode ser exigida, de modo que ao réu, pelo disposto no inciso II do referido dispositivo legal, competia comprovar a higidez das transações.

Limitou-se o réu, contudo, a discorrer acerca da segurança das transações feitas por meio de ambientes eletrônicos e do uso das credenciais pessoais da autora na realização das transferências impugnadas.

Cumpra anotar que é cediço que, em casos de operações fraudulentas, a responsabilidade da instituição financeira é objetiva e decorre do risco que o segmento econômico a que está sujeito (artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor).

Este entendimento está consolidado na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça que assim dispõe: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.*”

Depreende-se da leitura do enunciado que fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias consistem em eventos considerados inerentes aos riscos da atividade econômica das instituições financeiras, denominados pioneiramente por Agostinho Alvim como fortuitos internos (cf. ALVIM, Agostinho. *Da Inexecução das Obrigações e suas Consequências*. 4ª ed.

São Paulo: Saraiva, 1972, p. 330-337), inaptos à ruptura do nexo de causalidade.

A propósito, por oportuno, transcreve-se a explicação de Sérgio Cavaliere Filho:

*“[o fortuito interno] não exclui a responsabilidade do fornecedor, porque faz parte da sua atividade, liga-se aos riscos do empreendimento, submetendo-se à noção geral de defeito de concepção do produto ou de formulação do serviço.”* (CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de Responsabilidade Civil*. 11ª edição. São Paulo: Atlas, 2014, p. 231).

Destarte, com espeque no dever de segurança, ínsito à responsabilidade objetiva (CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de responsabilidade civil*. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2012, p. 155), emerge o dever do fornecedor de evitar fraudes ou artifícios lesivos às movimentações financeiras de seus clientes, o que restou descumprido no caso em testilha.

Nesse contexto, importa anotar a relevância da adoção de medidas preventivas, à luz do princípio da prevenção que norteia a responsabilidade civil contemporânea (cf. LOPEZ, Teresa Ancona. *Princípio da Prevenção e Evolução da Responsabilidade Civil*. São Paulo: Quartier Latin, 2010, p. 24 e ss.; LEVY, Daniel de Andrade. *Responsabilidade civil: De um Direito dos Danos a um Direito das Condutas Lesivas*. São Paulo: Atlas, 2012, p. 146).

Todavia, os fatos retratados na presente demanda revelam inoperância da apelante no tratamento das informações e da segurança nas operações de seus clientes, intrínsecos à sua cadeia de serviço, afastando a hipótese de fato de terceiro (art. 14, §3º, II, do CDC), restando delineado o denominado fortuito interno ínsito à sua atividade de risco.

Nessa senda, sobreleva anotar que as seis transferências indicadas às fls. 84/89 foram realizadas com intervalos de minutos, para duas pessoas físicas (fls. 21/26), o que deveria ter chamado a atenção da apelante para realizar bloqueio das transações.

Assim, malgrado manifestamente suspeitas, a apelante permitiu que fossem realizadas as operações impugnadas, o que evidencia a falha na prestação dos serviços.

Sobreleva acrescentar, por oportuno, que não há indicação nos autos de que a autora tenha falhado na diligência e zelo esperados diante da ocorrência de fraude, e tampouco que tenha deixado de zelar pela sua senha.

A apelante apenas indica os atuais dados da autora (fl. 81), mas não indica se houve ou não alteração de dados cadastrais no dia dos fatos como defende a autora ou, ainda, se as transferências indicam ou não discrepância em relação ao perfil de consumo da autora, ônus que lhe incumbia, conforme indicado acima.

Infere-se, portanto, a falha na prestação do serviço da instituição financeira, porquanto deixou de tomar as cautelas necessárias, advindo a violação de um dever contratualmente assumido, de gerir e garantir a segurança do sistema bancário a seus clientes.

Nesse sentido, já decidiu este Egrégio Tribunal de Justiça em casos análogos:

“Apelação – Ação de indenização por danos materiais e morais – Sentença de procedência – Insurgência da ré e recurso adesivo do autor. Impugnação ao benefício da justiça gratuita deferido ao autor – Ausência de prova da alteração da capacidade financeira da parte ativa – Impugnação rejeitada. Preliminar de cerceamento de defesa rejeitada. Roubo de celular seguido de transações fraudulentas – **Instituição financeira que não demonstrou ter zelado pela segurança nas operações, mormente por não se atentar ao perfil do consumidor, revelado pelo histórico de movimentações da conta** – Falha na prestação do serviço – Responsabilidade objetiva – Risco da atividade – Incidência da Súmula nº 479 do STJ e do Código de Defesa do Consumidor – Restituição devida. Danos morais – Inocorrência – Hipótese narrada que não se qualifica como dano "in re ipsa" e não ultrapassa o limite do mero dissabor. Recurso da ré

parcialmente provido para afastar a condenação por danos morais – Recurso adesivo do autor improvido. (TJSP; Apelação Cível 1021309-17.2023.8.26.0564; Relator: Afonso Celso da Silva; 37ª Câmara de Direito Privado; J: 14/05/2024 – destaques nossos).

“APELAÇÃO – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS – SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. FRAUDE BANCÁRIA – Realização de operação bancária fraudulenta por terceiros – **Transações bancárias que fogem do perfil do consumidor – Falha na prestação dos serviços, em especial, a segurança** – Responsabilidade objetiva pelo risco-proveito decorrente da exploração de atividade de risco – Súmula 479, c. STJ – Ausência de prova de que o correntista teria negligenciado senhas ou informações pessoais sensíveis – Realização de operações bancárias que destoam do perfil de consumo do autor, sem que isso tenha gerado qualquer alerta – Inexigibilidade dos débitos – Devolução dos valores indevidamente transferidos, que devolverá satisfatoriamente as partes ao "status quo ante". SENTENÇA MANTIDA – RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1043592-68.2023.8.26.0100; Relator: Sergio Gomes; 18ª Câmara de Direito Privado; J: 10/04/2024 – destaques nossos)

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E COMPENSAÇÃO POR DANO MORAL. Sentença de procedência. Inconformismo do réu. Cartão de crédito. Transações fraudulentas. **Realização de compras a débito e a crédito que fogem do perfil de consumo do consumidor. Empréstimo fraudulento. Operações efetuadas por estelionatário. Fortuito interno. Responsabilidade objetiva da instituição financeira.** Inteligência da súmula nº 479, c. STJ. Dano moral não configurado, diante das circunstâncias do caso concreto. Devolução dos valores creditados na conta do autor, sob pena de enriquecimento ilícito. Autorização de compensação. Recurso

provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1029490-18.2021.8.26.0001; Relator: Alberto Gosson; 22ª Câmara De Direito Privado; J: 26/02/2024 – destaques nossos).

Destarte, é incontornável a conclusão de que a autora não celebrou as operações impugnadas, de modo que é de rigor a declaração de inexigibilidade do débito, bem como a condenação do réu ao pagamento dos danos materiais sofridos, nos termos delineados pela r. sentença.

Ainda a respeito dos danos materiais, à luz da responsabilidade civil extracontratual, por não ter sido demonstrada a origem da transação, os juros moratórios devem ser contados a partir do evento danoso, ou seja, 30/03/2023 (fls. 84/89), nos termos da Súmula 54, do STJ, conforme decidido na origem.

Sob outro vértice, respeitado entendimento em sentido diverso, notadamente por não ter havido ofensa à honra objetiva da pessoa jurídica, não se vislumbra violação aos direitos da personalidade da pessoa jurídica autora, apta a ensejar a propalada compensação por danos morais.

Sobreleva acrescentar, por oportuno, que não houve indicação ou demonstração de maiores consequências, além do aborrecimento decorrente do próprio fato, que resta inconfundível com situação constrangedora e vexatória.

Ademais, é preciso reconhecer que a autora não trouxe quaisquer documentos que evidenciem dispêndio desproporcional de tempo e de energia na tentativa de dar solução administrativa ao problema (além da indicação de tentativa de solução administrativa – fls. 18/20 e 27). Para além, sequer mencionou se teria sido lavrado boletim de ocorrência indicando a fraude, o que rechaça por completo a pretensão indenizatória.

Nesse contexto, cumpre consignar a doutrina de Sérgio Cavalieri Filho:

“Nessa linha de princípio, só deve ser reputado como dano moral a 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. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade

exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, 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*. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2012, p. 93)

Os recentes julgados deste E. Tribunal também apontam no sentido de não configuração dos danos morais em casos de pretensão de indenização a pessoas jurídicas em que não há prova de violação à honra objetiva. Nesse sentido:

APELAÇÃO – BANCÁRIO – REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS – FRAUDE BANCÁRIA – FORTUITO INTERNO – PARCIAL PROCEDÊNCIA - INCONFORMISMO DAS PARTES – REJEIÇÃO - Preliminares rejeitadas - Legitimidade passiva do banco a quem se imputou responsabilidade pelo evento danoso - Sentença bem fundamentada – Cerceamento de defesa inocorrente – Caso em que se busca responsabilização do banco por fraude em conta corrente de titularidade de empresa de turismo, que culminou com a transferência da totalidade do saldo mantido na conta, com resgate de investimentos financeiros, em favor dos fraudadores – Ausência de impugnação específica quanto à incidência do Código de Defesa do Consumidor reconhecida em sentença - Ainda que se trate de conta corrente de pessoa jurídica para manutenção da atividade empresarial, cabível responsabilização do banco, com fundamento na teoria do risco da atividade prevista no art. 927 do Código Civil - Afastadas as teses de excludentes de culpa exclusiva da vítima ou fato de terceiro - Golpe envolvendo ligação efetivada por número telefônico do banco, logo após erro em aplicativos da conta corrente, como resposta a contato da cliente com os canais de atendimento - Circunstâncias em que compreensível que o cliente acreditasse se

tratar de contato do banco – Inobservância do dever de implementar mecanismos que obstem movimentações suspeitas – Valores envolvidos destoam do perfil do correntista, conforme alegado na inicial e comprovado pelos extratos constantes dos autos – **Inocorrência do dano moral por não se tratar de violação à honra objetiva da pessoa jurídica** – NEGARAM PROVIMENTO AOS RECURSOS. (TJSP; Apelação Cível 1006963-40.2024.8.26.0010; Relator (a): Alexandre Coelho; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro Regional X - Ipiranga - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/08/2025; Data de Registro: 29/08/2025 – destaque nosso)

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS MOVIDA POR PESSOA JURÍDICA. HONRA OBJETIVA. NECESSIDADE DE DEMONSTRAÇÃO DE EFETIVO PREJUÍZO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. DANO MORAL AFASTADO. INCONFORMISMO DA EMPRESA AUTORA. DESACOLHIMENTO. Pessoa jurídica que somente pode ser atingida na sua honra objetiva, notadamente a sua credibilidade e ao seu conceito comercial. Inexistência de extratos financeiros, demonstrativos contábeis, relatórios de faturamento, balancetes mensais, livros mercantis, notas fiscais comparativas entre outros documentos empresariais aptos a demonstrar a queda do faturamento e ofensa a boa fama no mercado, como alegado. **Dano que deve ser provado, não se presumindo, ônus do qual a autora não se desincumbiu, pois não trouxe aos autos prova do prejuízo comercial efetivo. Tal comprovação era necessária para caracterização da ofensa à honra objetiva da pessoa jurídica interessada.** Indenização indevida. Precedentes do Tribunal e C. STJ. Sentença mantida. Recurso a que se NEGA PROVIMENTO. (TJSP; Apelação Cível 1044800-69.2024.8.26.0224; Relator (a): Fatima Cristina Ruppert Mazzo; Órgão Julgador: 4ª Câmara de Direito Apelação Cível nº 1040109-59.2025.8.26.0100 -Voto nº 20.834



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Privado; Foro de Guarulhos - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento:  
19/11/2025; Data de Registro: 19/11/2025 – destaque nosso)

Ante o exposto, voto por **dar parcial provimento** ao recurso, apenas para afastar a condenação ao pagamento de indenização por danos morais.

Tendo em vista a sucumbência recíproca das partes, condeno, cada qual, ao pagamento de metade das custas e das despesas processuais, bem como condeno a autora a pagar honorários advocatícios, que fixo em 10% sobre o valor do proveito econômico obtido pelo réu (consistente no pedido de indenização por danos morais indeferidos – R\$ 10.000,00). De outro giro, condeno o réu ao pagamento de honorários advocatícios, que fixo em 15% sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, §2º, do CPC, mantidas as demais disposições da r. sentença.

Por fim, esclareço que deixo de arbitrar verba honorária recursal, uma vez que, à luz da jurisprudência do Colendo Superior Tribunal de Justiça, exige-se que o recurso não seja conhecido integralmente ou não provido e que tenha havido fixação desde a origem (AgInt no AREsp nº 1.349.182/RJ, 3ª Turma, Rel. Min. Moura Ribeiro, j. 10-06-2019, DJE 12-06-2019).

**MARCO FÁBIO MORSELLO**

**Relator**