



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000326680

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1091805-37.2025.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA, é apelado HUALLYD DA COSTA SMADI.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo 4.0-T. II (DP2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), MARCIO BONETTI E GUILHERME SANTINI TEODORO.

São Paulo, 13 de abril de 2026.

JOÃO BATT AUS NETO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1091805-37.2025.8.26.0100

Apelante: Mercado Pago Instituicao de Pagamento Ltda

Apelante: Huallyd da Costa Smadi

Ação: Reparação por Danos Materiais c.c. Pedido de Indenização por Danos Morais

Origem: 1ª Vara Cível do Foro Regional XI - Pinheiros

Juiz (a) de 1ª instância: Cassio Pereira Brisola

Voto nº 6649

DIREITO DO CONSUMIDOR – AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS – FRAUDE MEDIANTE "GOLPE DO MOTOBOY" – INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO – RESPONSABILIDADE OBJETIVA – FORTUITO INTERNO – DANO MORAL NÃO CONFIGURADO – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO

I. CASO EM EXAME Apelação interposta por instituição de pagamento (Mercado Pago) contra sentença que a condenou à restituição de R\$ 7.500,00 a título de danos materiais e ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de danos morais, decorrentes de fraude mediante "golpe do motoboy", em que terceiros obtiveram o cartão físico do autor mediante ardil e realizaram transações não autorizadas no importe conjunto de R\$ 7.500,00.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO Discute-se: (a) se a fraude praticada por terceiros configura fortuito interno ou externo, para fins de responsabilização objetiva da instituição de pagamento; e (b) se os fatos narrados autorizam a condenação por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR (1) A relação

jurídica entre as partes submete-se integralmente ao CDC (Súmula 297/STJ), sendo a responsabilidade civil da apelante regida pelo art. 14 do CDC, independentemente de culpa. (2) O evento enquadra-se como fortuito interno, e não externo: a modalidade fraudulenta é notoriamente conhecida no mercado; as transações impugnadas foram realizadas em curtíssimo intervalo de tempo (12h42min a 12h47min), em sequência, a beneficiários absolutamente estranhos ao perfil do consumidor, desvio ostensivo e detectável pelos sistemas de monitoramento antifraude que a apelante tinha o dever de empregar; ademais, a própria apelante, quando comunicada tempestivamente pelo autor no mesmo dia do evento, confirmou que duas das transações ainda se encontravam em fase de processamento, revelando que havia margem concreta de intervenção, da qual se omitiu, potencializando o dano. A omissão qualificada do fornecedor, ciente do golpe e apta a agir, integra causalmente o dano e afasta qualquer cogitação de fortuito externo, nos termos da Súmula 479/STJ. (3) Inaplicável a excludente do art. 144 da CF: o dever estatal de segurança pública não afasta a obrigação contratual e legal da instituição de pagamento de proteger as movimentações financeiras de seus clientes. (4) Não configurados os danos morais: ausente qualquer repercussão extrapatrimonial relevante — inexistiu negativação, protesto ou cobrança indevida —, os fatos limitaram-se a operações espúrias cujos efeitos circunscrevem-se à esfera material, insuficientes para caracterizar lesão à

personalidade apta a autorizar reparação extrapatrimonial, sob pena de banalização do instituto.

IV. DISPOSITIVO E TESE Recurso parcialmente provido para afastar a condenação por danos morais, mantida a condenação ao ressarcimento integral dos danos materiais de R\$ 7.500,00. Tese: A instituição de pagamento responde objetivamente, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479/STJ, pelos danos materiais decorrentes de fraude por "golpe do motoboy" perpetrada mediante captura física do cartão do consumidor, quando comprovada a omissão do fornecedor diante de transações atípicas realizadas em sequência e em curtíssimo intervalo, e quando, comunicada tempestivamente pelo titular, dispunha de meios concretos de intervenção que não empregou; não se configura, contudo, dano moral indenizável quando os efeitos do evento se circunscrevem à esfera patrimonial, sem repercussão na personalidade do consumidor.

Trata-se de apelações interpostas contra sentença de fls. 266/271, cujo relatório se adota, que julgou: "...Posto isso, julgo PROCEDENTE a ação, com resolução de mérito, para condenar a parte requerida a restituir ao autor R\$ 7.500,00, corrigidos monetariamente tabela DEPRE/TJ a partir do ajuizamento da ação, acrescido de juros de mora nos termos do artigo 406 do CC, contados da citação; além de compensar o dano moral da parte autora no valor de R\$ 5.000,00, corrigidos monetariamente a partir da data da publicação desta sentença

(Súmula 362 do STJ), além de juros de mora conforme artigo 406 do CC, contados da citação; extinguindo o feito nos termos do art. 487, I, do CPC. Em razão da sucumbência, condeno a parte requerida no pagamento das custas e despesas processuais, além de verba honorária fixada em 10% do valor da condenação.”

Tempestiva e preparada, vieram aos autos as contrarrazões da parte autora (fls. 289/296).

É a síntese do necessário.

Diante da tempestividade e do preparo recursal devidamente demonstrados, de rigor o conhecimento do recurso interposto pela ré, na forma do art. 1.010, §3º, do CPC, passando-se à análise da matéria de mérito efetivamente impugnada, nos ditames do art. 1.013, *caput*, do CPC.

No caso, trata-se de ação de reparação por danos materiais cumulada com indenização por danos morais pela qual o autor, narra ter sido vítima, no dia 29 de maio de 2025 – data de seu aniversário –, do denominado "golpe do motoboy": recebeu mensagem via WhatsApp de um número vinculado à empresa "Sodiê Doces", informando que teria ganhado um bolo de aniversário de um remetente surpresa, sendo necessário apenas o pagamento do frete no ato da entrega. Acreditando tratar-se de presente enviado por amigo próximo, o autor aceitou receber o produto. No momento em que tentou efetuar o pagamento do frete na maquininha portada pelo entregador, este puxou o equipamento juntamente com o cartão físico do

requerente e fugiu. De posse do cartão, os golpistas realizaram quatro transações em sequência, entre 12h42min e 12h47min, totalizando R\$ 28.499,98 – sendo três em débito (R\$ 15.999,99; R\$ 5.000,00; e R\$ 2.500,00) e uma em crédito (R\$ 4.999,99). A transação de débito no valor de R\$ 15.999,99 foi cancelada automaticamente, e a de crédito de R\$ 4.999,99 foi recusada; as demais, no valor conjunto de R\$ 7.500,00, foram efetivadas. Imediatamente após os eventos, o autor contactou a requerida pelo canal oficial de atendimento (WhatsApp), informou o golpe sofrido, apresentou comprovações e solicitou o cancelamento das transações que ainda se encontravam em fase de processamento, sendo informado que somente seria possível eventual estorno caso o consumidor possuísse seguro contratado. Diante da recusa, o autor registrou Boletim de Ocorrência e ingressou com a presente demanda, requerendo a restituição dos danos materiais de R\$ 7.500,00 e a condenação em danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

Sentenciado o feito, o MM. Juízo a quo julgou procedente a ação, condenando a requerida ao ressarcimento integral do dano material e ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de danos morais, sobrevivendo o presente recurso interposto pela parte ré/apelante.

Pois bem.

É incontroverso o liame contratual entre as partes: o autor é cliente da requerida, titular de conta e portador de cartões de débito e crédito vinculados à plataforma Mercado

Pago. Tal relação submete-se integralmente ao Código de Defesa do Consumidor, consoante a Súmula nº 297 do STJ, que estende a aplicação do CDC às instituições financeiras, regra que se aplica igualmente às instituições de pagamento que operam com produtos financeiros de guarda, movimentação e transferência de valores.

No plano jurídico, a responsabilidade civil do fornecedor de serviços rege-se pelo art. 14 do CDC, que consagra a responsabilidade objetiva: o fornecedor responde, independentemente de culpa, pelos defeitos relativos à prestação de serviços, incluindo a ausência da segurança que o consumidor legitimamente espera. O Superior Tribunal de Justiça, ao editar a Súmula 479, pacificou o entendimento de que *"as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias"*. A norma sumular alcança não apenas os eventos diretamente ligados à infraestrutura técnica do sistema, mas toda a cadeia de riscos cuja prevenção e gestão constituem obrigação do fornecedor de serviços financeiros.

O ponto nodal do debate recursal reside, portanto, na qualificação do evento como fortuito interno ou fortuito externo. A distinção é essencial: o fortuito externo – único apto a romper o nexo de causalidade e eximir o fornecedor – é aquele completamente estranho à atividade desenvolvida, imprevisível e inevitável mesmo para o mais diligente gestor do

risco da sua atividade econômica. O fortuito interno, ao contrário, é o evento que, embora causado por terceiro, guarda conexão com os riscos inerentes à atividade do fornecedor, inserindo-se na sua esfera de responsabilidade.

A apelante argumenta, em sede recursal, que o "golpe do motoboy" configuraria fortuito externo, por decorrer de ato criminoso de terceiros, e que o autor não a teria contatado em tempo hábil para que pudesse adotar medidas preventivas. Ambas as assertivas colapsam diante da prova dos autos.

Quanto ao primeiro ponto, a modalidade fraudulenta em questão já é notoriamente conhecida no mercado, tendo sido objeto de alertas pela própria marca Sodiê Doces (conforme se extrai dos documentos de fls. 34), e consiste em golpe cuja execução se completa precisamente por meio de transações realizadas no âmbito do sistema de pagamentos gerenciado pela apelante. A prevenção a fraudes de alto valor, realizadas em sequência, em curtíssimo intervalo de tempo, destinadas a beneficiários sem histórico prévio de relacionamento com o consumidor e flagrantemente atípicas em relação ao seu perfil de consumo, é exatamente a atividade de monitoramento antifraude que toda instituição financeira ou de pagamento tem o dever de empregar. Conforme evidenciado pelo extrato de fls. 37, todas as transações efetivadas em débito foram destinadas a "Mayaramichelede" e a "Rafaeltropardi" – beneficiários absolutamente desconhecidos para o autor, sem qualquer

relação bancária prévia registrada. O desvio de perfil era ostensivo e detectável pelos sistemas de monitoramento que a apelante afirma possuir, mas nunca demonstrou efetivamente ter empregado.

Quanto ao segundo ponto – o de que o autor teria demorado a comunicar o golpe –, a afirmação da apelante não encontra respaldo fático e constitui evidente distorção da prova. Os registros das conversas com o atendimento do Mercado Pago, juntados às fls. 28/36, demonstram que o autor contactou a requerida no mesmo dia 29/05/2025. Naquele momento, conforme explicitamente registrado na conversa de fls. 29, o próprio atendente da apelante confirmou que as transações de R\$ 2.500,00 e R\$ 5.000,00 ainda não haviam sido aprovadas, encontrando-se em fase de processamento, aguardando identificação. Em termos práticos, a apelante tinha ciência do golpe, os valores ainda não tinham sido transferidos ao beneficiário e, portanto, ainda havia possibilidade concreta e real de intervenção.

Fato é que a omissão da apelante – quando dispunha de meios para agir e de notícia expressa do golpe – é o que definitivamente enquadra o caso na hipótese de fortuito interno: o dano não decorreu apenas da conduta do golpista, mas foi potencializado e consumado pela inércia qualificada do fornecedor, que optou por não intervir. O elo de causalidade entre a falha do serviço e o prejuízo sofrido pelo autor é direto e indubitável.

A apelante tampouco produziu qualquer prova de que adotou medidas de monitoramento, análise de risco ou verificação de autenticidade após a impugnação tempestiva do autor – ônus que lhe competia nos termos do art. 373, II, do CPC e do art. 6º, VIII, do CDC. Limitou-se a invocar, genericamente, que suas transações são realizadas com uso de chip e senha pessoal. Tal alegação, contudo, é insuficiente para elidir a responsabilidade, pois, como bem pontuou o Juízo a quo, a tecnologia de chip não é infalível, especialmente em contextos de furto físico do cartão com observação da senha – hipótese expressamente não coberta pelo sistema e que integra o risco previsível da atividade bancária.

O argumento de que a responsabilidade pelo controle da criminalidade incumbiria ao Estado, nos termos do art. 144 da Constituição Federal, é manifestamente impertinente. O dever estatal de segurança pública não afasta o dever contratual e legal da instituição de pagamento de proteger as movimentações financeiras de seus clientes, que é obrigação de resultado integrante da prestação de serviços contratada. Aceitar tal raciocínio implicaria esvaziar por completo o conteúdo protetivo da Súmula 479 do STJ, tornando-a letra morta sempre que o agente do dano fosse um criminoso.

Restando inafastável a responsabilidade material, passa-se à análise dos danos morais.

Embora tenha ocorrido falha na prestação do servido, reputo que a hipótese fática aqui tratada

não traduz ofensa que repercute na órbita moral do recorrido. Com efeito, não houve maiores repercussões, ou seja, negativação bancária em razão de saldo devedor, protesto indevido de algum título ou mesmo cobrança de qualquer ordem. Enfim, tudo se resumiu às operações espúrias.

Dessarte, tenho que os danos se circunscrevem à esfera material, adstrita a reparação ao reconhecimento das inexistências dos aludidos débitos, apenas.

É certo que entendimento em sentido contrário contribuiria para a banalização do instituto do dano moral. É da jurisprudência: *“Vivemos período marcado por aquilo que se poderia denominar banalização do dano moral. Notícias divulgadas pela mídia, muitas vezes com estardalhaço, a respeito de ressarcimentos milionários por alegado dano moral, concedidos por Juízes no país e no exterior, acabam por influenciar as pessoas, que acabam por crer na possibilidade de virem a receber polpudas indenizações por aquilo que, a rigor, menos que dano moral, não constitui mais que simples aborrecimento.”* ... **“Os aborrecimentos e contrariedades fazem parte do cotidiano. A vida é composta por prazeres e desprazeres.”** ... *“Indenizável é o dano moral sério, aquela capaz de, em uma pessoa normal, o assim denominado “homem médio”, provocar uma perturbação nas relações psíquicas, na tranqüillidade, nos sentimentos e nos afetos.”* (TJSP - Ap 101.697-4/0-00 - 1ª Câm. - rel. Des.

Elliot Akel - J. 25.07.2000)

Carlos Alberto Bittar ensina que: *"Danos morais são lesões sofridas pelas pessoas físicas ou jurídicas, em certos aspectos da sua personalidade, em razão de investidas injustas de outrem. São aqueles que atingem a moralidade e a afetividade da pessoa, causando-lhe constrangimento, vexames, dores, enfim, sentimentos e sensações negativas". (in Caderno de Doutrina/Julho 96 - Tribuna da Magistratura, p. 33-34)*

Da não menos autorizada Maria Helena Diniz é importante ressaltar que: *"O Direito não repara qualquer padecimento, dor ou aflição, mas aqueles que forem decorrentes da privação de um bem jurídico sobre o qual a vítima teria interesse reconhecido juridicamente". (...) Ante isso, podemos dizer que o dano moral direto consiste na lesão a um interesse que visa a satisfação de um bem extrapatrimonial contido nos direitos da personalidade (como a vida, a intimidade corporal, a liberdade, a honra, a intimidade, o decoro, a imagem) ou nos atributos da pessoa (como o nome, a capacidade, o estado de família)". ("A Responsabilidade Civil por Dano Moral", Revista Literária de Direito, ano II, nº 9, p. 8, janeiro/fevereiro de 1996)*

A doutrina de Antônio Chaves, colacionada na peça de resistência, fere de perto a questão: *"propugnar pela mais ampla ressarcibilidade do dano moral não implica no reconhecimento de **todo e qualquer melindre, toda***

suscetibilidade exacerbada, toda exaltação do amor próprio, pretensamente ferido, a mais suave sopra, o mais ligeiro roçar de asas de uma borboleta, mimos, escrúpulos, delicadezas excessivas, ilusões insignificantes desfeitas, possibilitem seja extraídas da caixa de Pandora do Direito, centenas de milhares de cruzeiros.” (“in” *Tratado de Direito Civil, Parte Geral, 3ª ed; RT 1982*)

Ora, o senso comum nos conduz à certeza de que fatos como os discutidos nos presentes autos podem acontecer, e, se não houve conduta manifestamente dolosa, praticada com a intenção de infligir ao devedor sofrimento indesejado, entende-se que a mesma não atingiu a moralidade, afetividade ou intimidade da requerente, causando-lhe constrangimentos, vexames, dores ou sensações negativas capazes de ofender-lhe a honra.

Assim, ausente o dano alegado, tenho que o pedido não comporta acolhida, pois em sua existência é que se funda a reparação.

José de Aguiar Dias preleciona que: “...o dano é, dos elementos necessários à configuração da responsabilidade civil, o que suscita menos controvérsia. Com efeito, a unanimidade dos autores convém em que não pode haver responsabilidade sem a existência de um dano, e é verdadeiro truísmo sustentar esse princípio, porque resultando a responsabilidade civil em obrigação de ressarcir, logicamente não se pode concretizar-se onde nada há que reparar. E mais

a frente acentua: o prejuízo deve ser certo, é regra essencial da reparação. Com isto se estabelece que o dano hipotético não justifica a reparação" (Da Responsabilidade Civil, 6. ed., Forense, v. II. p. 393-401).

Nesse mesmo sentido a lição de Agostinho Alvim: "...como regra geral, devemos ter presente que a inexistência do dano é óbice à pretensão de uma reparação, aliás sem objeto. Ainda mesmo que haja violação de um dever jurídico e que tenha existido culpa e até mesmo dolo por parte do infrator, nenhuma indenização será devida, uma vez que não se tenha verificado prejuízo. Esta regra decorre dos princípios, pois a Responsabilidade, independentemente de dano, redundaria em mera punição do devedor, com invasão da esfera do direito penal" (Da Inexecução das Obrigações e suas Conseqüências, 5. ed., Saraiva, p.181).

Assim, fica afastada o pedido de danos morais.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso da ré para o fim de afastar a condenação ao pagamento de indenização por danos morais, mantida no mais a r. sentença.

Em face do decidido, cumpre redistribuir a sucumbência, cabendo à apelante o pagamento de metade das custas e despesas processuais, bem como honorários



advocatícios que fixo por equidade em R\$ 1.500,00 (art. 85, §8º do CPC), e ao autor o pagamento do restante das custas e despesas e honorários fixados em 10% sobre o valor pleiteado a título de danos morais.

JOÃO BATTAUS NETO

Relator