



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000003544

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1137261-15.2022.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado DANNIEL ROBERT GERALDO NAVARRO, é apelada/apelante MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA e Apelado BANCO BRADESCO S/A.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JAMES SIANO (Presidente sem voto), LÉA DUARTE E DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO.

São Paulo, 8 de janeiro de 2025.

PAULO SERGIO MANGERONA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº: 1137261-15.2022.8.26.0100
Órgão Julgador: Turma IV – Núcleo de Justiça 4.0
Comarca: 43ª Vara Cível do Foro Central da Capital
Apelante/Apelado: Danniell Robert Geraldo Navarro
Apelado/Apelante: Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda e outro
Juiz Prolator: Miguel Ferrari Junior

Voto nº 1137261-15 - F

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. TRANSAÇÕES FINANCEIRAS NÃO AUTORIZADAS. PARCIAL PROVIMENTO.

i. Caso em Exame
ii. Apelações contra sentença que declarou a inexistência de débitos gerados por transações financeiras não autorizadas. Autor busca indenização por danos morais e condenação dos réus ao pagamento exclusivo das custas e honorários. Réu Mercado Pago alega ilegitimidade passiva e fortuito externo.

iii. II. Questão em Discussão

iv. 2. A questão em discussão consiste em (i) determinar a responsabilidade dos réus por transações financeiras não autorizadas e (ii) avaliar a legitimidade passiva do réu Mercado Pago.

III. Razões de Decidir

3. Rejeição da preliminar de ilegitimidade passiva do Mercado Pago, que integra a cadeia de fornecimento de serviços.

4. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor, com responsabilidade objetiva das instituições financeiras por falhas na segurança de transações eletrônicas.

5. Reconhecimento do direito do autor à reparação por danos materiais e morais devido à falha na prestação de serviços e à vulnerabilidade do sistema de segurança dos réus.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recursos parcialmente providos.

Tese de julgamento: 1. Responsabilidade objetiva das instituições financeiras por falhas na segurança. 2. Indenização por danos morais fixada em R\$ 5.000,00.

Legislação Citada:

Lei 8.078/90, art. 7º, art. 14, § 1º, art. 47; CC, art. 406; CPC, art. 1026, § 2º.

Jurisprudência Citada:

TJSP, Apelação Cível 1025123-06.2020.8.26.0576, Rel. Alexandre David Malfatti, 12ª Câmara de Direito Privado, j. 28.03.2023; TJSP, Apelação Cível 1046954-42.2022.8.26.0576, Rel. Rosana Santiso, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV, j. 20.08.2024.

Vistos,

Trata-se de apelações interpostas contra a r. sentença de fls. 304/309, cujo relatório se adota, que julgou a presente ação nos seguintes termos: *"Em face do exposto, julgo parcialmente procedente a demanda para o exato fim de declarar a inexistência dos débitos gerados em razão dos fatos jurídicos narrados nesta demanda. Em razão da sucumbência parcial e por força do disposto nos artigos 82, § 2º, 84, 85, § 14, e 86, todos do Código de Processo Civil, o autor arcará com 50% e os réus com 50% das despesas processuais. Com relação aos honorários advocatícios, tendo em vista o disposto no artigo 85, § 14, do Código de Processo Civil, condeno o autor a pagar aos advogados dos réus honorários advocatícios que fixo em 20% sobre o valor pretendido a título de danos morais e os réus a pagarem ao advogado do autor honorários advocatícios que fixo consoante apreciação equitativa em R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), observada a gratuidade processual concedida."*

Inconformado, almeja o autor a condenação dos réus ao pagamento de indenização por danos morais no montante de R\$ 20.000,00, além do pagamento integral das custas, despesas e honorários advocatícios.

Pleiteia o réu Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda, em sede de preliminares, o reconhecimento da sua ilegitimidade passiva. No mérito, ressalta a ocorrência de fortuito externo e que atuou apenas como plataforma de pagamento, não havendo falha na prestação dos seus serviços. Enfatiza, também, a ausência de danos morais passíveis de serem reparados e a necessidade de redução dos honorários advocatícios.

Recursos regularmente processados, com contrarrazões.

É o relatório, no essencial.

Rejeita-se, de início, a preliminar suscitada no recurso da instituição de pagamento.

A apelante tem legitimidade para figurar no polo passivo desta causa porquanto administra a conta corrente da autora que foi utilizada para consumação da transação fraudulenta, além de integrar, ao lado do corréu, a cadeia de fornecimento de produtos/serviços (art. 7º do CDC).

No mesmo sentido:

*"AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO PARCIALMENTE PROVIDA. CARTÃO DE CRÉDITO. COMPRA NÃO RECONHECIDA. **LEGITIMIDADE PASSIVA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA RÉ.** DANOS MATERIAIS. RECONHECIMENTO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. REDUÇÃO DO VALOR DA INDENIZAÇÃO. Ação de reparação de danos. Consumidora que negou realização de transações no cartão da ré MERCADO PAGO. Primeiro, a ré possui legitimidade para figurar no polo passivo da ação e deve responder pelo defeito do serviço. Aplicação da teoria da asserção e do CDC. Falha na prestação dos serviços. Compra internacional no valor de R\$ 487,85 que fugia do perfil de gastos da autora. Reconhecimento inicial da procedência da impugnação do lançamento, mas com posterior estorno e novo débito. **Irrelevância de que, no negócio, tenha atuado também HUB/PAYPAXX, cabendo à ré, se o caso, promover o ressarcimento em ação própria. Atuação da ré demonstrada, porque foi ela quem atuou como intermediadora de pagamento na Internet – conta digital.** Incidência da Súmula 479/STJ. Precedentes desta Turma Julgadora. Danos materiais devidos. E segundo, mantém-se a conclusão pelo reconhecimento dos danos morais, mas reduz-se o valor da indenização. A consumidora experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também do atendimento inadequado recebido para sua reclamação. Considerando-se o efeito econômico da lesão e a possibilidade daquela justa composição dos danos patrimoniais. Quantia que deve representar cumprimento das funções compensatória e inibitória, até porque não houve inclusão de qualquer informação de inadimplência em bancos de dados de proteção ao crédito. Danos morais configurados. Redução do valor da indenização de R\$ 10.450,00 para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), atendendo-se os critérios de proporcionalidade e razoabilidade. Ausência de singularidade para manutenção da reparação dos danos morais naquele patamar. Precedentes desta C. Turma Julgadora. Ação parcialmente procedente em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1025123-06.2020.8.26.0576; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão*

Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/03/2023; Data de Registro: 29/03/2023)"

Quanto à questão de fundo, os recursos comportam parcial provimento.

Incontrovertida a relação jurídica de consumo entre as partes tornando aplicáveis as disposições da Lei n. 8.078/90 - Código de Defesa do Consumidor. A matéria encontra-se pacificada pela Súmula 297 do STJ: "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.*"

Pelo que se infere dos autos, no mais, o autor foi vítima de golpe perpetrado por terceiros após ter seu celular roubado, conforme boletim de ocorrência de fls. 33/35.

Como destacado com acerto na r. sentença: "*No caso ora sob exame, controverte-se acerca da responsabilidade civil da instituição financeira pelos danos causados ao correntista em razão de transações financeiras não autorizadas, mas realizadas por meio de aplicativo eletrônico instalado em aparelho de telefone celular subtraído. [...] Na espécie vertente, aos réus foi dada a oportunidade para demonstrar a inexistência de defeito na prestação do serviço bancário (páginas 280-281), o que não ocorreu. Mesmo que o aparelho de telefone celular esteja desbloqueado, mostra-se falho o sistema de segurança da instituição financeira que permite a sua invasão, sabe-se lá como, para a realização de operações não autorizadas pelo correntista. Dito isso, o autor tem direito à reparação dos danos materiais decorrentes da realização das transações não autorizadas por meio de seu aparelho de telefone celular.*"

Diante da escalada de atos fraudulentos, vale considerar que o risco de furtos e roubos se mostre razoavelmente esperado, devendo o serviço do banco ser capaz de afastar a vulnerabilidade desse fator com operações de segurança na retaguarda do sistema, identificando operações suspeitas, fora do padrão do correntista e ocorrida após bloqueio de aplicativo bancário.

Na hipótese, foi formalizado um empréstimo bancário junto ao Banco Bradesco S/A e houve a transferência de valores para a conta administrada pelo Mercado Pago.

A despeito do argumento de que o documento de fls. 36 demonstraria que a parte apelante teria agido com zelo ao "bloquear momentaneamente" a transferência, na verdade tal fato só deixa evidente a falha de seu sistema de segurança que permitiu a realização da transferência com mesmo valor em nova tentativa, sem ao menos entrar em contato com o consumidor, sobretudo para checar se era ele mesmo quem estava fazendo a movimentação.

A fragilidade dos sistemas bancários, que admitem operações em completa dissonância com o perfil do cliente, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço - art. 14, § 1º, do CDC.

Também não há como se falar em culpa exclusiva do autor, seja porque este foi vítima de crime de roubo, seja porque o delito narrado na inicial somente se consumou em razão do aparato tecnológico disponibilizado pelos réus, que também favorece a ação de estelionatários, além da evidente falha em seus sistemas de segurança.

Não se pode olvidar, ainda, do teor da Súmula nº 479 do STJ, segundo a qual: *"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias."*

Aplica-se ao caso também a teoria do risco do empreendimento, ou seja, em razão da atividade exercida devem os corréus responder objetivamente pelos danos causados ao consumidor decorrentes da prestação dos serviços.

Dessa forma, ainda que decorrente de fraude, deve o banco e a instituição de pagamento, solidariamente, ressarcir os prejuízos sofridos pelo requerente, posto que se trata de um fortuito interno, sendo um risco inerente à própria atividade.

Ademais, eventual dúvida subsistente no feito deve ser interpretada em favor da demandante nos termos do artigo 47 do CDC.

Desta feita, em virtude da negativação do nome do autor pelo período de 03/10/2022 à 19/01/2023 (fls. 135/136), além de ter experimentado sérios dissabores e vários transtornos com a violação da sua conta e do desvio do tempo

produtivo, inarredável o reconhecimento do dano moral *in re ipsa* na hipótese.

Sobre a possibilidade de se indenizar o mencionado desvio de tempo produtivo, vale ressaltar que *"a ocorrência sucessiva e acintosa de mau atendimento ao consumidor, gerando a perda de tempo útil, tem levado a jurisprudência a dar seus primeiros passos para solucionar os dissabores experimentados por milhares de consumidores, passando a admitir a reparação civil pela perda do tempo livre"*. (Guglinski, Vitor Vilela. Danos morais pela perda do tempo útil: uma nova modalidade. *Jus Navigandi*, Teresina, ano 17, n. 3237, 12 maio 2012).

No magistério de Yussef Said Cahali, *"o que configura o dano moral é aquela alteração no bem-estar psicofísico do indivíduo; se ato de outra pessoa resultar alteração desfavorável, aquela dor profunda que causa modificações no estado anímico, aí está o início da busca do dano moral; o que define o dano moral é a dor, o espanto, a emoção, a vergonha, a injúria física ou moral, em geral uma dolorosa sensação experimentada pela pessoa, atribuída à palavra o mais largo significado. Na advertência da doutrina e jurisprudência, salvo situações excepcionais e bem demarcadas, não seria uma simples frustração que se indeniza, mas sim a ofensa a direitos da personalidade, ou sofrimento intenso e profundo, a ser demonstrado em cada caso"*. (in *Dano Moral* - 4. ed. rev., atual. e ampl. - São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011, p. 52-53).

Outrossim, de acordo com conhecida lição de Caio Mário, deve o juiz: *"1) punir pecuniariamente o infrator pelo fato de haver ofendido um bem jurídico da vítima, posto que imaterial; 2) pôr nas mãos do ofendido uma soma, que não é o 'pretium doloris', porém o meio de lhe oferecer oportunidade de conseguir uma satisfação, ou seja, um bem estar psíquico compensatório do mal sofrido, numa espécie de substituição da tristeza pela alegria."* (Direito Civil, volume II, nº 176).

A jurisprudência, para fins de arbitramento do "quantum" indenizatório, estabeleceu critérios, dividindo-os em dois pilares: [a] o reparatório, que considera as condições pessoais da vítima e a extensão do dano; e [b] o punitivo, que avalia o poder financeiro do ofensor e a sua culpa.

O montante da indenização não pode ser irrisório, sob pena de não servir ao cumprimento de seu objetivo específico. Nem pode ser excessivamente elevado, de modo a propiciar enriquecimento. Deve ser equilibrado porque tem finalidade compensatória.

O arbitramento, não obstante estar ao critério do juiz, deve ser fixado, em cada caso, atendendo à dor experimentada pela vítima e ao grau de dolo ou culpa do ofensor (TJSP 8^a Câm., Ap., Rel. Felipe Ferreira., j. 28.12.94, RT 717/126).

Para a fixação do dano moral também devem ser consideradas as condições das partes, a gravidade da lesão, o potencial econômico do ofensor e a necessidade de a condenação servir de desestímulo a práticas futuras.

A quantia paga em dinheiro para a parte ofendida deve representar para esta uma satisfação psicológica capaz de minimizar o sofrimento impingido.

Assim, deve ser fixada uma indenização no valor de R\$ 5.000,00, apta a preservar o caráter punitivo e compensatório do dano moral.

A correção monetária incide da publicação desta decisão (data do arbitramento – Súmula 362 do STJ) e juros de mora a partir da citação (Súmula 54 do STJ).

Os juros de mora e a correção monetária deverão observar a aplicação da taxa Selic (REsp 1.795.982/SP) até a geração de efeitos da Lei 14.905/24, quando então a atualização monetária será feita pelo IPCA (art. 389, p. único, Código Civil), e os juros moratórios pela Selic, deduzido o IPCA (art. 406, p. único, Código Civil).

Ajustando-se ao caso dos autos, vale mencionar o seguinte julgado:

"APELAÇÃO CÍVEL – CONTRATO BANCÁRIO – Negativação. Ação de inexigibilidade de débito e indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência. Insurgência do réu. Recorrente que falhou em comprovar a existência de contratação que justifique a negativação realizada. Danos morais configurados. Montante fixado para reparação (R\$10.000,00) que se demonstra excessivo, comportando redução em observância aos princípios da

razoabilidade e da proporcionalidade. Recurso parcialmente provido para reduzir a indenização por danos morais para R\$5.000,00." (TJSP; Apelação Cível 1046954-42.2022.8.26.0576; Relator (a): Rosana Santiso; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de São José do Rio Preto - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/08/2024; Data de Registro: 20/08/2024)"

Os honorários advocatícios, por fim, devem ser fixados com base no artigo 85, § 2º, do CPC e na Súmula 326 do STJ.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** aos recursos conforme acima explicitado.

Arcarão os réus, vencidos na maior parte da causa, com o pagamento integral das custas, despesas processuais e honorários advocatícios que fixo em 20% do valor do proveito econômico obtido pelo autor (soma dos valores declarados inexigíveis e do valor da indenização por danos morais).

Atentem as partes para o detalhe de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

PAULO SÉRGIO MANGERONA
RELATOR