



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000302555

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010554-14.2023.8.26.0020, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA e MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA, é apelado MARINALDO SILVA BARRETO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 17ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente) E SOUZA LOPES.

São Paulo, 28 de março de 2025.

EDUARDO VELHO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO CÍVEL: 1010554-14.2023.8.26.0020

**APELANTE: MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA
e OUTRO**

APELADO : MARINALDO SILVA BARRETO

VOTO nº 20254

EMENTA

APELAÇÃO - Declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos morais – Autor que se insurge contra compra fraudulenta indevidamente debitada de sua conta e inclusão indevida de seu nome nos cadastros de inadimplentes – Ônus da instituição financeira bem comprovar a regularidade da operação – Falta de segurança do sistema caracterizada - Responsabilidade objetiva dos requeridos só elidida por culpa exclusiva da vítima – Reconhecida a inexigibilidade do débito – Dano moral caracterizado – fixação em R\$5.000,00 – Valor condizente com a peculiaridade do caso concreto - Ação procedente. Recurso improvido.

Vistos.

Cuida-se de ação indenizatória ajuizada por MARINALDO SILVA BARRETO contra MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA e MERCADO PAGO REPRESENTAÇÕES LTDA, sustentando o autor que, em 22/10/2022, notou a realização de uma compra indevida no valor de R\$6.145,99 que alega desconhecer, que foi debitado do crédito de cerca de R\$10.000,00 que a plataforma disponibiliza aos seus clientes; pediu o estorno, mas os réus negaram a devolução; houve inclusão indevida de seu nome nos órgãos de proteção ao crédito, pelo que pretende a declaração de inexigibilidade e indenização por danos morais. Citados os réus apresentaram contestação com preliminar de ilegitimidade passiva e, no mérito, alegando, em síntese, que não houve falha na prestação de serviço; o crédito de R\$6.145,99 foi aprovado, conforme registros em seu sistema de informática; após ser informado sobre o ilícito, imediatamente bloqueou conta do autora; não há provas que a conta tenha sido invadida ou que a transação tenha ocorrido mediante fraude; pugnou pela improcedência.

A r. sentença de fls. 226/229 julgou procedente em parte a ação para “... declarar a inexigibilidade da operação financeira realizada no dia 18/10/2022 (fls. 39), no valor de R\$6.145,99, devendo o réu restituir ao autor o respectivo valor, em dobro, corrigindo-se pela Tabela Prática deste Egrégio Tribunal de Justiça desde 18/10/2022 e com juros de mora de 1% ao mês a partir da citação e para condenar o réu ao pagamento de R\$5.000,00 a título de danos morais, corrigindo-se pela Tabela Prática deste Egrégio Tribunal de Justiça a partir desta sentença e com incidência de juros de mora de 1% ao mês, a partir de 18/10/2022, em conformidade ao entendimento da Súmula nº. 54 do Superior Tribunal de Justiça, extinguindo o processo nos termos do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil.” Condenou as rés na sucumbência de custas e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Recorreram as rés alegando que não restou demonstrada a responsabilidade das requeridas, ausente ato ilícito a ensejar a condenação, bem como aventando culpa exclusiva do autor ou de terceiro; ilegitimidade passiva; não há qualquer prova nos autos de que tenha havido falha ou defeito na prestação dos serviços pelas apelantes, ônus probatório que incumbia ao apelada. Por fim, impugnaram o valor indenizatório concedido pela sentença, reputando-o excessivo.

Contrarrazões a fls. 264/268.

É O RELATÓRIO.

Sustenta aparte autora que possui contas nas plataformas administradas pelas requeridas e notou a realização de uma compra no valor R\$6.145,99 que alega desconhecer, que foi debitado do limite de crédito disponibilizado, tendo comunicado o ocorrido às requeridas, mas sem sucesso.

Citados réus apresentaram contestação absolutamente genérica, sem nada esclarecer sobre os fatos narrados na inicial, imputando eventual culpa a terceiros ou ao próprio autor, discorrendo novamente nas razões de apelação sobre questões absolutamente genéricas.

Ora, não comprovando os réus

satisfatoriamente a regularidade da operação que o autor alega desconhecer a origem, a fraude ficou caracterizada, visto serem insuficientes as simples juntadas de telas sistêmicas por parte dos réus, sendo de se acrescentar que a operação questionada desborda em muito do perfil das operações ordinariamente efetuados pelo autor, sem que os réus tivessem se dado ao trabalho de rastreá-la.

Isso porque, na seara do ônus probatório, a comprovação inverte-se, dada a impossibilidade de provar fato negativo, sendo, portanto, necessário proceder à comprovação do fato contrário positivo.

Nesse sentido, lição do mestre Vicente Greco Filho ao ressaltar que "A prova do fato inexistente se faz provando-se um fato contrário positivo". (in "Direito Processual Civil Brasileiro, 2º Volume, Ed. Saraiva, 9º edição, p. 186). O ônus probatório, pois, é da instituição requerida.

E a questão envolvendo a fraude praticada por terceiros em detrimento dos clientes bancários (as requeridas operam com crédito) já foi objeto de recurso repetitivo no STJ, que assim pacificou a questão: "RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente

ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido.” (REsp. 1.199.782-PR, 2ª Seção, rel. Min. Luiz Felipe Salomão, j. 28.08.2011)

Tem-se que a responsabilidade é objetiva, decorrente da aplicação da teoria do risco da atividade, normatizada no art. 14 do CDC e arts. 186 e 927 do CC/02, respondendo o banco pelos prejuízos causados ao cliente independentemente de culpa ou dolo.

Pela pertinência de seus termos, transcreve-se parte da fundamentação da r. sentença:

“Ajuizou a parte autora a presente ação buscando a declaração de inexigibilidade da transação financeira no valor de R\$6.145,99, bem como ver o réu condenado ao pagamento de indenização por danos morais.

Cinge-se a controvérsia em saber se o autor foi vítima de fraude e se houve falha na prestação de serviço.

A instituição de pagamento, em que pese sustentar que a operação financeira teria sido realizado com senha, não trouxe aos autos qualquer comprovação do alegado. Aliás, o "print" de tela de fls. 121 apenas confirma a versão autoral de que o valor retirado de sua conta teria origem de um crédito pré-aprovado.

Vê-se, pois, que o réu não trouxe aos autos qualquer elemento que comprovasse a

inviolabilidade do seu sistema operacional, sendo certo que a falha de seu sistema jamais poderia recair no consumidor.

Trata-se de relação de consumo em que a requerente nitidamente é hipossuficiente em relação ao réu, não obtendo acesso aos dados que a requerida evidentemente os possui.

De outro lado, não são raros, ao contrário, tem sido frequentes, situações como as semelhantes, razão pela qual de rigor a inversão do ônus da prova.

Caberia ao réu, assim, comprovar a regularidade das transações questionadas, bem como a inviolabilidade de seu sistema, de seu aplicativo.

Não o fez, todavia.

Assim, evidente que há responsabilidade do requerido, que não adotou os meios necessários para evitar a transação fraudulenta. E, a despeito de alegar que seu sistema é seguro, permitiu que este terceiro realizasse as transações não permitidas.

Evidente, pois, a deficiência na prestação de serviços.

O art. 14 do CDC proclama que o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviço.

E, na presente hipótese, verifica-se que apresentou sistema de segurança falho, conforme acima mencionado.

De rigor, pois a declaração de inexigibilidade das transações não

reconhecidas.”

No presente caso, trata-se de dano “in re ipsa”, sendo despiciendo perquirir a respeito da prova de prejuízo moral, que decorre do próprio fato danoso.

Já com relação ao “quantum” ressarcitório, prevalece o entendimento de que deve servir para coibir o agente de procedimento semelhante, sem todavia enriquecer indevidamente a vítima. Ou seja, a indenização deve “proporcionar à vítima satisfação na justa medida do abalo sofrido, sem enriquecimento sem causa, produzindo, em contrapartida, no causador do mal, impacto bastante para dissuadi-lo de igual atentado” (Ap. nº 189.395-1, TJSP 6ª Câm., REL. DES. ERNANI PAIVA).

Conveniente acrescentar que o bom nome é indispensável para que a parte mais humilde da população tenha acesso ao crédito para aquisição de bens de consumo, pelo que não há que se falar em desproporção ou ofensa ao art. 944 do CC/02.

É o chamado fator de dissuasão, consistente em “... sancionar o causador do fato, a fim de que tome a devida cautela no exercício de sua atividade e evite reincidência” (TJSP, Apelação nº 7.080.595-5, 1ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. ITAMAR GAINO, j. 12.09.2007). Este também é o entendimento do C. STJ, conforme se observa nas palavras da Min. Nancy Andrighi: “A indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta.” (STJ, REsp.318379/MG).

Nesse passo, inexistindo linhas exatas para a respectiva definição, “muito importante é o juiz na matéria, pois a equilibrada fixação do quantum da

indenização muito depende de sua ponderação e critério” (RT 631/36). Demais, não se pode olvidar que o pagamento em pecúnia não reparará o dano, mas deverá “representar para a vítima uma satisfação igualmente moral, ou seja, psicológica, capaz de neutralizar ou anestesiar em alguma parte o sofrimento impingido” ao prejudicado (RT 650/66), devendo a estimação levar em consideração a gravidade objetiva do dano e da falta, com observância ao princípio da razoabilidade, sendo de se observar que o valor concedido pela sentença se mostra até mesmo inferior ao ordinariamente concedido por esta C. Câmara para os casos da espécie.

No presente caso, o valor concedido pela sentença (R\$5.000,00) não se mostra excessiva, estando até mesmo aquém dos valores ordinariamente concedidos por esta C. Câmara para os casos da espécie.

Ante o exposto, irretorquíveis os termos da r. sentença, que ficam mantidos por seus próprios fundamentos, inclusive consoante o art. 252 do Regimento Interno deste Eg. Tribunal, sendo desnecessárias maiores considerações, anotando-se apenas a elevação dos honorários para 15% sobre o valor da condenação (art. 85, § 11, CPC/15).

Nestes termos, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

EDUARDO VELHO

Relator