



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000311134

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015684-13.2023.8.26.0625, da Comarca de Taubaté, em que é apelante MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA, é apelado EZEQUIEL DIAS DE SOUZA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2) 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 J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), OLAVO SÁ E M.A. BARBOSA DE FREITAS.

São Paulo, 31 de março de 2025.

ALEXANDRE COELHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO nº 1015684-13.2023.8.26.0003

APELANTE: MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA

APELADO: EZEQUIEL DIAS DE SOUZA

VOTO nº 31826/asc

APELAÇÃO – DIREITO DO CONSUMIDOR – BANCÁRIO – FRAUDE – REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS - PARCIAL PROCEDÊNCIA - INCONFORMISMO DA RÉ – REJEIÇÃO - FORTUITO INTERNO – Responsabilidade objetiva do fornecedor em reparar o prejuízo por fraude bancária – Transações fraudulentas realizadas mediante invasão de conta do consumidor em plataforma de comércio eletrônico – Bloqueio da conta por mais de um período em decorrência da fraude - Alegação genérica da ré de fraude de terceiro ou culpa exclusiva por descuido na guarda de seus dados e senha eletrônica – Falta de provas ou argumentos que convençam sobre qualquer conduta desidiosa do consumidor - Caracterizado defeito na prestação de serviços – Fortuito interno em relação a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias – Súmula 479, STJ - Danos morais configurados – Quantum indenizatório fixado em R\$5.000,00 que se mostra razoável no caso concreto e não comporta redução – Sentença mantida - NEGARAM PROVIMENTO AO RECURSO.

Trata-se de respeitável sentença que, em ação indenizatória de danos materiais e morais, julgou procedente o pedido para o fim de reconhecer a fraude ocorrida na conta bancária de titularidade da parte autora, cuja restituição dos valores indevidamente sacados foi realizada ao longo do curso da demanda, bem como condenar o réu ao pagamento de danos morais, no importe de R\$ 5.000,00, corrigidos monetariamente desde a data do arbitramento, acrescido de juros de mora legais mensais a contar da citação. Em razão da sucumbência, o réu foi condenado a pagar as custas, despesas processuais e mais honorários advocatícios fixados em R\$1.500,00.

Apela a instituição financeira ré pela improcedência da ação, alegando, em síntese, que não houve falha na prestação dos serviços, tendo em vista a segurança da plataforma do mercado pago, de modo que a fraude se deu por culpa exclusiva da vítima que, de algum modo, disponibilizou seus dados pessoais e senha ao fraudador, sustentando também culpa de terceiros. Aduz, ainda, inexistência de nexo de causalidade entre sua conduta legítima e os danos alegados pelo autor. Subsidiariamente, pede a redução do valor arbitrado como danos morais.

Foram apresentadas contrarrazões.

É o breve relatório.

Atendidos os requisitos de admissibilidade, recebe-se o recurso de apelação com efeito suspensivo, conforme previsto no sistema recursal.

Versa a demanda sobre pedido de reparação de danos materiais em razão de fraude bancária.

Segundo consta, em resumo, a parte autora teve sua conta do Mercado Pago invadida por terceiros, em mais de uma ocasião, quando foram realizadas transações financeiras fraudulentas em seu nome, levando ao bloqueio da conta por questões de segurança.

A sentença julgou procedente a ação, nos termos acima expostos, com fundamento na ocorrência de defeito na prestação dos serviços da fornecedora que resultou na fraude bancária.

Respeitado o inconformismo recursal, nenhum reparo comporta a bem fundamentada sentença, que avaliou corretamente o conjunto probatório, razão pela qual ora se ratifica integralmente a fundamentação exposta em sentença, como autoriza o artigo 252, do RITJSP, em conformidade com a jurisprudência desta Corte Revisora e do Colendo STJ.

Com efeito, a relação jurídica em debate é nitidamente de consumo, o que impõe a aplicação da legislação específica do Código de Defesa do Consumidor e, consequentemente, a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços bancários pelos danos causados ao consumidor (Súmula 297, STJ e art. 14, CDC). E é entendimento consolidado que as instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros, porquanto decorre do risco

do negócio que caracteriza fortuito interno (Súmula 479 e Tema 466, do STJ).

No caso, restou incontroverso que a conta do autor na plataforma digital chamada Mercado Livre foi invadida por terceiros, tanto que houve bloqueio por medida de segurança. Busca a ré se eximir de sua responsabilidade com base nas excludentes de fato de terceiro e culpa exclusiva da vítima, ao argumento de que adota medidas de segurança eficazes e que não houve falha de seu sistema, mas algum descuido do titular da conta na guarda de seus dados e senha pessoal, sem sequer especificar qual seria a conduta desidiosa da vítima que pudesse facilitar a ação dos fraudadores.

Logo, diferentemente do que alega a instituição ré nas razões recursais, a tese de culpa de exclusiva do autor é incapaz de afastar sua responsabilidade, na medida em que alegações genéricas de possível descuido na guarda de dados pessoais e senha não comprovam a culpa da vítima, cujo ônus probatório pertence à já que a ela cabe provar os fatos extintivos do direito do autor. E a fraude de terceiro também não afasta a responsabilidade da instituição financeira em reparar os prejuízos do consumidor, porquanto lhe cabe o risco do negócio e a adoção das medidas necessárias para prevenir tais situações.

E não é demais observar que o nexo causal é evidente diante da falha na prestação de serviços da ré

Caracterizada a responsabilidade civil, a obrigação de reparação é medida que se impõe, cabendo à ré restituir os valores relativos às operações fraudulentas, cuja reparação foi observada no curso da lide, nos exatos termos da sentença.

Em relação ao dano moral, também acertada a sentença, pois há fatos que evidenciam o abalo emocional apto a justificar o acolhimento do pedido de indenização, especialmente porque, além da fraude com prejuízo financeiro, o autor foi obrigado a conviver com o bloqueios de sua conta na plataforma digital, por períodos de dez dias ou mais, o que supera o mero aborrecimento.

No que toca ao quantum indenizatório, não há parâmetros legais objetivos para fixação do quantum indenizatório, o qual se faz mediante arbitramento. Maria Helena Diniz, ao discorrer sobre a natureza jurídica da reparação do dano moral, afirma que: “... *infere-se que a reparação do dano moral não tem apenas a natureza penal, visto que envolve uma satisfação à vítima, representando uma compensação ante a impossibilidade de se estabelecer perfeita equivalência entre o dano e o ressarcimento.* A

reparação pecuniária do dano moral é um misto de pena e de satisfação compensatória.”. (Curso de Direito Civil Brasileiro; v. 7, 25ª ed.; Editora Saraiva; 2011; p. 125). Deverá, pois, o magistrado a seu prudente arbítrio, medir as circunstâncias do caso concreto, de modo que o valor da indenização não se torne fonte de enriquecimento ilícito ou, ao contrário, quantia irrisória, em respeito aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, atentando-se tanto para sua finalidade reparatória quanto punitiva, para servir ao mesmo tempo como uma compensação à dor do lesado e como uma sanção imposta ao ofensor a fim de inibir novas condutas.

Dito isso, o valor de R\$5.000,00 se mostra adequado e proporcional diante das peculiaridades do caso concreto já mencionadas mais acima.

Nesse sentido, há precedentes desta E. Corte:

APELAÇÃO – Ação indenizatória – Invasão da conta do autor mantida junto ao Mercado Livre, com realização de compras por meio de cartão de crédito cadastrado na plataforma. Preliminar - Legitimidade passiva da Corrê Visa do Brasil, bandeira do cartão de crédito utilizado para a fraude, que integra a cadeia de consumo – Responsabilidade solidária - Arts. 7º, parágrafo único, 14 e 18, do Código de Defesa do Consumidor. Mérito – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor – Verossimilhança das alegações do autor - Comprovação de que os fatos ocorreram de maneira diversa da narrada que é ônus das rés – Ônus não desincumbido – Requeridas não provaram a legitimidade das operações contestadas e a inviolabilidade dos sistemas de segurança - Responsabilidade objetiva das rés - Teoria do risco da atividade – Ausência de excludentes de responsabilidade - Falha no dever de segurança – Danos materiais configurados – Comprovação pelo autor da cobrança das compras impugnadas, bem como do respectivo pagamento – Danos morais também configurados – Fatos que extrapolam o mero aborrecimento – Quantum indenizatório – Valor fixado pelo Juiz em R\$ 4.000,00, em consonância aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Sentença mantida -Negado provimento ao recurso. (TJSP; Apelação Cível 1000691-45.2023.8.26.0663; Relator (a): Simões de Almeida; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Votorantim - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/03/2025; Data de Registro: 25/03/2025).

RECURSO DE APELAÇÃO - Prestação de serviços - ação de obrigação de fazer c.c. devolução de valores e dano moral - Responsabilidade solidária estabelecida entre empresas do mesmo grupo econômico, Mercado Livre e Mercado Pago, diante da interdependência funcional demonstrada e da falha na prestação de serviços de segurança digital, que culminou em invasão à conta da autora, com prejuízos financeiros e à sua reputação comercial - Relação de consumo, que impõe responsabilidade objetiva pelos danos causados por defeitos na prestação de serviços, afastando a alegação de fato de terceiro como excludente de responsabilidade, uma vez que a falha de segurança das plataformas foi elemento central no nexo causal dos danos - Evidência da insuficiência de medidas de proteção, incapazes de evitar acessos não autorizados, reforçado notório vazamento de dados de aproximadamente 300 mil usuários em março de 2022, que expôs fragilidades estruturais dos sistemas das apelantes, destacando o dever de adotar práticas robustas e eficazes de cibersegurança - Dano moral à pessoa jurídica configurado pela lesão à honra objetiva, com comprometimento da imagem e credibilidade - Aplicação da Súmula 227 do C. STJ - Indenização por dano moral fixada em R\$ 7.000,00, em observância aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, considerando a

extensão do abalo e a ausência de prejuízos irreversíveis - Readequação do dano material para contemplar apenas os valores comprovadamente relativos às tarifas de publicidade decorrentes de visitas realizadas após o incidente de segurança, totalizando R\$ 5.284,08 - Dever de restituir o valor devidamente atualizado, caso o estorno não tenha sido efetivado - Precedentes desta E. Corte - Sentença parcialmente reformada - Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1173512-95.2023.8.26.0100; Relator (a): Ana Luiza Villa Nova; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IX - Vila Prudente - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/11/2024; Data de Registro: 20/11/2024).

APELAÇÃO – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – AÇÃO COMINATÓRIA CUMULADA INDENIZATÓRIA – PARCIAL PROCEDÊNCIA – APELO DO RÉU – Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor autorizada – Teoria finalista mitigada – Hipossuficiência técnica do autor em demonstrar falhas nos serviços prestados – Manutenção da inversão ônus da prova – Autor que teve invadida a sua conta de usuário na plataforma da empresa ré, com utilização de créditos lá existente – Alegação de que houve culpa exclusiva do autor ou de terceiro – Não acolhimento – Autor que teve a conta invadida ("hackeada") e, após, teve o crédito existente utilizado – Risco da atividade – Responsabilidade objetiva do apelante – Falha na segurança da plataforma reconhecida – Lucros cessantes verificados – Necessidade, contudo, de apurar o valor devido em liquidação de sentença – Danos morais configurados – Indenização bem fixada no caso concreto – Sentença reformada em parte – Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1056714-56.2020.8.26.0100; Relator (a): José Augusto Genofre Martins; Órgão Julgador: 29ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XII - Nossa Senhora do Ó - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/01/2025; Data de Registro: 31/01/2025).

Daí porque nenhum reparo merece a sentença.

Tendo sido a ré vencida em grau de recurso, deve pagar mais R\$800,00, a título de honorários recursais. Incidirão correção monetária e também juros de mora, estes a contar do trânsito em julgado do acórdão.

Ante o exposto, pelo presente voto, **NEGA-SE PROVIMENTO AO RECURSO.**

ALEXANDRE COELHO
Relator
(assinatura eletrônica)