



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000348047

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1023318-07.2024.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante/apelado CARLOS GEOVANNY FIGUEROA TORRES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA.

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 ao recurso do autor e negaram provimento ao recurso do réu. 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), ROSANA SANTISO E PAULO SERGIO MANGERONA.

São Paulo, 8 de abril de 2025.

DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1023318-07.2024.8.26.0405

Apelante/Apelado: Carlos Geovanny Figueroa Torres

Apelado/Apelante: Mercado Pago Instituicao de Pagamento Ltda

Comarca: Osasco

Voto nº 7.979

DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. FRAUDE EM CARTÃO DE CRÉDITO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. DANO MORAL CONFIGURADO. MANUTENÇÃO DA INDENIZAÇÃO. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. SUCUMBÊNCIA EXCLUSIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO DO AUTOR PROVIDO EM PARTE. RECURSO DA RÉ DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Apelações interpostas contra sentença que julgou parcialmente procedente ação de indenização por danos morais cumulada com pedido de tutela de urgência, a reconhecer a inexigibilidade de débito no valor de R\$ 762,19, determinando a exclusão do nome do autor dos cadastros de proteção ao crédito e condenando a instituição financeira ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de danos morais.

O autor sustenta inexistência de culpa concorrente, questiona a aplicação da taxa SELIC para correção do valor indenizatório e pleiteia afastamento da sucumbência recíproca.

A instituição financeira recorre buscando a reforma da condenação por danos morais, sob alegação de inexistência de violação à personalidade do autor, ou, subsidiariamente, a redução do valor indenizatório.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Há três questões em discussão: (i) definir se a instituição financeira demonstrou a regularidade das transações contestadas; (ii) estabelecer se houve negativação indevida e se esta configura dano moral indenizável; e (iii) determinar a responsabilidade pelas verbas sucumbenciais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

A relação jurídica entre as partes se submete ao Código de Defesa do Consumidor, impondo à instituição financeira o ônus da prova quanto à regularidade das transações contestadas, nos termos do art. 6º, inciso VIII, do CDC.

A ausência de comprovação da regularidade das compras, bem como a negativação indevida do nome do autor, caracterizam falha na prestação do serviço e impõem a

responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos da Súmula 297 do STJ.

A responsabilidade da instituição financeira por fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias é objetiva, conforme dispõe a Súmula 479 do STJ, não sendo necessária a comprovação de culpa ou dolo.

O dano moral é presumido em casos de negativação indevida, sendo devido o arbitramento de indenização em razão do abalo sofrido pelo consumidor, nos termos do art. 6º, inciso VI, do CDC.

O montante fixado a título de danos morais, R\$ 5.000,00, encontra respaldo na jurisprudência e observa os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Nos termos da Súmula 326 do STJ, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não configura sucumbência recíproca, devendo a instituição financeira arcar integralmente com as verbas sucumbenciais.

Diante do trabalho adicional realizado em grau recursal, é cabível a majoração dos honorários advocatícios para 20% sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, §§ 2º e 11, do CPC.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso do autor provido em parte. Recurso da ré desprovido.

Tese de julgamento:

A instituição financeira responde objetivamente pelos danos causados ao consumidor em decorrência de fraudes bancárias, nos termos do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do STJ.

A negativação indevida do nome do consumidor enseja dano moral presumido, cabendo a respectiva indenização.

A condenação em montante inferior ao pleiteado na inicial não configura sucumbência recíproca, devendo a parte ré arcar integralmente com as verbas sucumbenciais. A atualização e a remuneração por juros deverá ser feita com o emprego da SELIC, nos termos do REsp 1.895.982/SP, até a geração de efeitos da Lei 14.905/24.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 6º, incisos VI e VIII, e 14; CPC, art. 85, §§ 2º e 11.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas nº 297, 326 e 479; REsp 1.895.982/SP.

Vistos.

As partes apelam da r. sentença, cujo relatório se adota (fls. 200/201), porque foi julgada parcialmente procedente a ação de indenização por perdas e danos morais cumulada com pedido de tutela de urgência, cujo

dispositivo foi redigido nos seguintes termos: "Ante o exposto, julga-se parcialmente procedente o pedido para: i. reconhecer a inexigibilidade do débito em nome da parte autora, no valor de R\$ 762,19, oriundo do contrato de nº TC-5227265, determinando-se a sua exclusão dos cadastros de proteção ao crédito; ii. condenar a requerida ao pagamento de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de danos morais, com incidência de juros da mora de 1% (um por cento) ao mês a partir da citação e correção monetária, pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, a partir da data desta sentença, sendo que a partir deste marco, tanto os juros de mora como a correção monetária dar-se-ão pela taxa SELIC; julgando-se resolvido o processo, quanto a estes pedidos, com apreciação de mérito, fundamentado no inciso I, do artigo 487, do CPC. Condena-se a parte ré ao pagamento das despesas processuais, no montante proporcional ao percentual sucumbido e ao pagamento dos honorários advocatícios fixados em 15% do valor da condenação, nos termos do artigo 85, §2º, do CPC, observado o § 3º do artigo 98 para os que gozam do benefício. Condena-se a parte autora ao pagamento proporcional das custas processuais, no montante proporcional ao percentual sucumbido, e dos honorários de advogado da parte contrária equivalentes a 15% sobre a diferença entre o valor pretendido a título de danos morais e aquele obtido, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC, observado o § 3º do artigo 98 para os que gozam do benefício. Ressalte-se, por fim, que, nos casos que se amoldarem ao §8º do artigo 85 do CPC, contudo, deve ser observado o importe mínimo recomendado na respectiva categoria da tabela da OAB/SP para o ano corrente, de acordo com a disposição do parágrafo 8º-A, também do referido dispositivo processual. No caso de oposição de embargos de declaração manifestamente protelatórios, aplicar-se-á multa de até 2% sobre o valor da causa, nos termos do artigo 1.026, §2º, do CPC, e, em caso de reincidência, a multa será elevada em até 10%, nos termos do §3º do mesmo artigo. P.I., oportunamente, archive-se."

O autor apresentou apelação às fls. 274/282 na qual alega inexistir culpa concorrente, pois o réu sequer cuidou de juntar cópia do contrato que supostamente vincularia as partes. Sustenta que a correção monetária e juros

de mora, devem ser aplicados, respectivamente, a partir da sentença e citação até o efetivo pagamento, sem a aplicação da taxa SELIC. No que tange aos honorários de sucumbência, salienta que cabível a aplicação da Súmula 326 do STJ, devendo ser afastada sucumbência recíproca.

Em seu apelo, insurge a instituição financeira, contra o arbitramento de indenização por danos morais no importe de R\$ 5.000,00. Sustenta a falta de violação à personalidade, imagem ou honra do autor pois "o débito sequer constou na base de dados de algum órgão restritivo de crédito" (fls. 289). Alternativamente, postula redução do valor da indenização (fls. 286/292).

A parte ré interpôs recurso mediante recolhimento das custas de preparo (fls. 297/298). O autor deixou de o fazer por ser beneficiário da gratuidade processual (fls.37).

O autor produziu contrarrazões (fls.504/508) a apontar a ausência de contrato nº TC-5227265, o qual teria gerado a inserção de seu nome nos órgãos de proteção ao crédito. Alega que a instituição financeira agiu com negligência ao promover a negativação de seu nome, restando incontroverso o direito à indenização. Pleiteia majoração dos honorários de sucumbência.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Inobstante a certidão de fls. 511, conhece-se do recurso por ser diminuto o valor da diferença de preparo (R\$ 1,83), que deve, no entanto, ser recolhido ao final pelo vencido, sob pena de inscrição na dívida ativa.

Passo à análise do mérito e nesta trilha necessário reconhecer que o autor tem razão no apelo. Já o recurso da parte ré não merece provimento.

Cuida-se de ação de indenização por perdas e danos morais cumulada com pedido de tutela de urgência, na qual alega o autor que possui cartão de crédito administrado pelo réu, o qual sempre quitado no vencimento contratado, todavia, por volta das 18h15min do dia 30 de janeiro de 2024, ocorreram 5 (cinco) compras sequenciais em seu cartão, no valor de R\$ 200,00 cada (fls. 22), as quais desconhecia.

Procurou o réu para contestar os lançamentos, todavia, ele deixou de apresentar resposta concreta e, sem sua autorização, providenciou parcelamento das faturas, incluindo nestas os débitos não reconhecidos.

A respeito mesmo do pedido de restituição dos valores exigidos, o réu só respondeu a isto no dia 16.07.2024, oportunidade em que não ter constatado qualquer fraude nas operações, cuidando de posteriormente inserir os seus dados nos órgãos de proteção ao crédito, motivando o autor a registrar Boletim de Ocorrência (fls. 33/34).

O autor está certo que houve clonagem do cartão e solicitou a inversão do ônus da prova para que a ré junte documentos que comprovem a regularidade das compras contestadas, para no fim declarar a inexigibilidade do débito referente ao Contrato nº TC-5227265, no valor de R\$ 762,19, e a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 40.000,00.

De fato, a ré deixou de trazer cópia do contestado contrato (fls. 35).

Como bem sustenta Orlando Gomes, os bancos se organizam para o exercício de atividade profissional, de sorte que suas relações jurídicas possam travar-se de modo uniforme e simples com a série indeterminada dos clientes, assim estabelecem contratos-tipo e da materialização de títulos, alcançam os objetivos que lhe impõe a necessidade de realizar operações em massa ("Contratos", Forense, 16ª edição, 324).

Por se tratar de relação ditada pelo Código de Defesa do Consumidor, cabia à instituição de pagamento trazer ao feito documentos a ampararem a alegada regularidade do contrato (fls. 35) e das compras em favor de cliente “Uber Cash São Paulo Br” (fls. 22), na forma do art 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, até porque, as operações se mostravam atípicas, pois foram realizadas no intervalo de 3 minutos.

Nessa perspectiva, as instituições financeiras devem manejar recursos para proteção de seus clientes contra fraudes bancárias, concreta e preventivamente, pois há muito restou fixado que a disciplina protetiva do Código de Defesa do Consumidor é plenamente aplicável às instituições financeiras, conforme Súmula nº 297 do C. STJ, bem como que a responsabilidade pelas fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias é de natureza objetiva, prescindindo do elemento volitivo, nos termos do verbete da Súmula nº 479 do C. STJ.

Insta salientar que foram realizadas seis transações sequenciais entre as 18h12min e 18h15min do referido dia 30.01.2024, mas somente uma delas foi detectada pelo sistema da ré (fls. 22).

O contratempo teria sido evitado se o sistema antifraude do banco tivesse funcionado a contento, a impedir as transações suspeitas às fls. 22.

Consigne-se ainda que inexistiu impugnação do banco no que tange à incapacidade de seu sistema identificar operações discrepantes do perfil do cliente, a revelar incontroversa falha de segurança da instituição financeira com relação à falta de identificação de transações atípicas, nitidamente fraudulentas e incompatíveis com o perfil financeiro da cliente (fls. 30/32).

Neste sentido:

APELAÇÃO. AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE PAGAMENTO CUMULADA COM PEDIDO DE DANOS MORAIS. GOLPE DE FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. Preliminar de ilegitimidade passiva. Rejeição, uma vez que a autora atribuiu ao réu apelante a responsabilidade por falha na prestação de serviços. Contato telefônico de suposto funcionário do Banco do Brasil S.A. informando sobre fraude e necessidade de adoção de procedimento de segurança que resulta em transferências não autorizadas na conta da parte autora no banco indicado. Relação de consumo configurada. Ato de terceiro que não elide a responsabilidade da instituição financeira que igualmente contribuiu para que o golpe fosse perpetrado. Banco que não demonstrou possuir mecanismos aptos a afastar as fraudes. Transações que fogem ao padrão de gastos da parte autora sem o bloqueio das operações pelo banco. Falha na prestação de serviço pelo Banco do Brasil S.A. Risco atrelado ao negócio. Responsabilidade objetiva. Inteligência da Súmula nº 479 do STJ. Precedentes. Restituição devida dos valores indicados. Ausência de responsabilidade dos corréus, que não concorreram para o evento. Danos morais. Intranquilidade e insegurança causados pela falha dos serviços do apelado, com indícios de exposição indevida de dados da autora. Privação de valores significativos. Dano moral configurado. Indenização devida. Sentença reformada. Alteração das verbas de sucumbência.

Apelação Cível 1011430-25.2023.8.26.0066; Relator (a): Paulo Toledo; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Barretos - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/08/2024;

Data de Registro: 30/08/2024)

Como ensina Nélson Abrão, "O principal a questionar na aplicação da teoria da aparência em sede de meios eletrônicos e na própria Internet concerne ao sistema de segurança, usos e costumes, boa-fé, e os preceitos inseridos nas operações bancárias, matéria plural que permitirá interpretar com bom senso aquela ocorrência dentro do aspecto de sua razoabilidade.

Evidente, pois, que, se a operação refoge do padrão do cliente e mostra aparência de anormalidade, tanto pela ocasião como diante de valores, não se poderá, em princípio, validar o negócio em detrimento do usuário do sistema, mas a vertente implica o exame de dados objetivos condensados com aqueles de conotação subjetiva." (Direito Bancário, Editora Saraiva, 2017, item 223). (destaque meu).

O réu trouxe aos autos apenas sumário de contrato (fls. 141/212) e documento contendo Termos e Condições do Mercado Pago Benefícios Corporativos sem assinatura do cliente, o que não é suficiente para demonstrar a regularidade do contrato e das operações contestadas.

Face à inexistência de comprovação, por parte da parte ré, da regularidade das operações e da posterior inserção do nome do autor nos órgãos de proteção ao crédito, de rigor a manutenção da r. Sentença.

Por conseguinte, também é devida ao autor indenização por danos morais, na forma do artigo 6º, inciso VI, do mesmo Código, pois a negativação de seu nome lhe causou dissabores além do tempo despendido para regularizar sua situação.

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.

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 da 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, especialmente o tempo despendido ao tentar reaver os valores desviados.

Nesta trilha, mostra-se adequado o montante indenizatório arbitrado, qual seja, R\$ 5.000,00, por ser tal valor afinado com o usualmente aplicado nesta E. Turma IV para casos congêneres, como se pode ver pela ementa abaixo reproduzida da AC 1006188-53.2023.8.26.0400, Rel Léa Duarte, j. 26.8.24.

CONTRATOS BANCÁRIOS. DIREITO
CONSUMERISTA. INEXISTÊNCIA DE DÉBITO E
INDENIZAÇÃO POR DANOS *MORAIS*. NULIDADE DE
EMPRÉSTIMO POR *CONTRATO* DE CARTÃO DE
CRÉDITO CONSIGNADO. RESTITUIÇÃO DOBRADA
DO INDÉBITO. DESVIO PRODUTIVO.
DANOS *MORAIS* CONFIGURADOS. REFORMA DA
SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. 1. Autora que admitiu

contratação de cartão de crédito consignado, havendo nos autos comprovação de seu uso. Rechaçou, contudo, o empréstimo incluído posteriormente no cartão. *Banco* que tangenciou as alegações da autora e limitou-se a reiterar a regularidade da contratação do cartão. 2. Inexistente *contrato* de empréstimo. Descumprido o dever de informação (art. 52, 54-B do CDC). Abusividade do *banco* ao cobrar por empréstimo não contratado, prosseguindo com os descontos apesar da impugnação da autora (violação dos arts. 46 e 54-G, I, II e III, do CDC). 3. Indenização por danos *morais* fixada em R\$ 5.000,00, considerando a prática abusiva e lesiva do *banco* ao impor a recusada contratação de empréstimo, forçando a autora a buscar pelo Judiciário, não obstante as exaustivas tentativas de solução extrajudicial. Conduta arbitrária que desviou o tempo produtivo da autora. 4. Sabido que o mero desconto indevido não causa dano *moral* indenizável, mas, diante de ilícito que compromete benefício previdenciário (verba alimentar), há ofensa *moral* que supera o mero dissabor. Presente dever de indenizar (arts. 6º, IV e VI, 14 e 54-D, I e §ú, do CDC). 5. Obscuridade e dubiedade na formação do *contrato*. Operação bancária que não observou as instruções normativas 28/2008 e 138/2022 do INSS e Resolução 3.694/2009 do CMN. Ausente *contrato* escrito com redação clara e objetiva do empréstimo impugnado pela autora. *Banco* que subtraiu o direito à livre escolha e tomada de decisão. 6. Contexto fático-probatório dos autos que revelam sucessivas violações de direitos e, com isso, erros inescusáveis. Conduta do *banco* que contraria a boa-fé objetiva. Hipóteses que, juntas, atraem aplicação da sanção do art. 42, §ú, do CDC. 7. Sentença reformada. Recurso parcialmente provido para declarar inexistente o empréstimo de R\$ 1.345,00, nos termos

dos arts. 39, III, 46, 51, XV e 54-D, I e §ú do CDC; condenar o requerido à restituição dobrada do indébito, nos termos dos arts. 42, §ú, e 54-G, I, II e III, do CDC, cujo valor deverá ser corrigido pela Tabela Prática do TJ/SP desde a data de cada desconto e acrescido de juros de mora de 1% ao mês a partir da data da citação; condenar o requerido ao pagamento de indenização por danos *morais* no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), nos termos dos arts. 6º, VI, e 14, §1º do CDC, além do 186 e 927 do CC, cujo valor deverá ser corrigido pela Tabela Prática do TJ/SP desde a data deste julgamento e acrescido de juros de de 1% ao mês a partir da data da citação.

No mesmo sentido: AC 1000173-16.2024.8.26.0115 e AC 1008337-02.2021, Rel Rosana Santiso.

Tratando-se de relação contratual, no que tange aos danos morais, o termo inicial da correção monetária deve ser a data do arbitramento (Súmula 362 do STJ) e o dos juros de mora a partir da citação até o efetivo pagamento.

A atualização e a remuneração por juros será feita pela SELIC, nos termos do decidido pela E. Corte Especial do STJ no REsp 1.895.982/SP, precedente qualificado que deve ser observado nas instâncias inferiores, ainda que o autor se valha de argumentos contrários a isto, sendo certo que valerá tal critério até a geração de efeitos da Lei 14.905/24, quando então a atualização monetária será feita pelo IPCA, enquanto os juros serão calculados pela SELIC, abatendo-se o valor do IPCA.

Insta salientar que, nos termos da Súmula 326 do STJ, na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica em sucumbência recíproca.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Desta forma, caberá exclusivamente à ré arcar com a verba de sucumbência.

Mantenho a disciplina da partilha da sucumbência, ante o parcial acolhimento do pleito, atento à interpretação do Tema 1059 do CPC do disposto no artigo 85, parágrafo 11, do CPC.

Ante o exposto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso do autor e **NEGO PROVIMENTO** ao recurso do réu, nos termos acima explanados.

Atentem as partes que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes, dará ensejo à imposição da multa prevista no artigo 1026, § 2º, do Código de Processo Civil.

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

Domingos de Siqueira Frascino

Relator