



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000361032

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1020243-33.2023.8.26.0004, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA, é apelado COSME DA SILVA GOMES.

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: **Negaram provimento ao recurso. 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), LÉA DUARTE E DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO.

São Paulo, 11 de abril de 2025.

PAULO SERGIO MANGERONA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº: 1020243-33.2023.8.26.0004
Órgão Julgador: Turma IV – Núcleo de Justiça 4.0
Origem: 4ª Vara Cível do Foro Regional IV - Lapa
Apelante: Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda
Apelado: Cosme da Silva Gomes
Juíza de Direito: Camila Sani Quinzani Malmegrin
Voto nº 1020243-33 - R

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

Caso em Exame

Apelação contra sentença que declarou a inexistência de débitos gerados por transações financeiras não autorizadas. Mercado Pago alega ilegitimidade passiva, necessidade de denúncia da lide e fortuito externo.

Questão em Discussão

Há duas questões em discussão: (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

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

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

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

Dispositivo e Tese

Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. Responsabilidade objetiva das instituições financeiras por falhas na segurança. 2. Indenização por danos morais fixada em R\$ 3.000,00, de forma moderada e proporcional.

Vistos,

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença (fls. 269/275), cujo relatório se adota, que julgou a presente ação nos seguintes termos: *"Diante do exposto, julgo PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos para CONDENAR o réu Mercado Pago ao pagamento de R\$ 1.029,95, a título de danos materiais, corrigidos desde o desembolso e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês, a contar da citação, até 29 de agosto de 2024 e, a partir do dia 30 de agosto de 2024, corrigida pelo IPCA e acrescida de juros pela taxa legal (qual seja SELIC*

deduzido IPCA), observando-se que, caso esta resulte negativa, aplicar-se-á taxa zero, bem como condenar o réu a pagar a parte requerente, a título de danos morais, o valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais), com correção monetária pela tabela do TJSP e juros de mora de 1% ao mês, ambos desde esta data. Ainda, condeno a corré Okto à restituição, de forma solidária, do valor de R\$510,00, corrigidos desde o desembolso e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês, a contar da citação, até 29 de agosto de 2024 e, a partir do dia 30 de agosto de 2024, corrigida pelo IPCA e acrescida de juros pela taxa legal (qual seja SELIC deduzido IPCA), observando-se que, caso esta resulte negativa, aplicar-se-á taxa zero Em razão da sucumbência proporcional, condeno a parte ré ao pagamento de 70% das custas e despesas processuais, corrigidas desde o desembolso, além de honorários ao patrono da parte autora, ora arbitrados em 10% sobre o valor atualizado da condenação, com fundamento no artigo 85, §2º, do CPC, bem como condeno a parte autora ao pagamento de 30% das custas e despesas processuais, corrigidas desde o desembolso, além de honorários ao patrono da parte ré, ora arbitrados em 10% sobre o valor atualizado da parte em que sucumbiu, com fundamento no artigo 85, §2º, do CPC."

Inconformado, alega o réu, em sede de preliminares, 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 (fls. 278/294).

Recurso regularmente processado, com contrarrazões (fls. 300/306).

É o relatório, no essencial.

A apelante tem legitimidade para figurar no polo passivo desta causa porquanto administra a conta corrente do autor 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, o recurso não comporta provimento.

Incontroversa a relação jurídica de consumo entre as partes tornando aplicáveis as disposições da Lei 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.*"

Como destacado com acerto na r. sentença: " [...] *No que se refere às operações de pagamento, ainda que para sua ultimação seja necessária a utilização de senha pessoal, é notório que os sistemas bancários são vulneráveis, sendo constantemente manipulados por fraudadores, que aprimoram suas técnicas na medida em que as instituições financeiras e de pagamentos também o fazem no tocante à segurança das operações eletrônicas. E nas hipóteses de operações fraudadas, a instituição bancária tem a responsabilidade total pela segurança dessas operações. A implementação de novas tecnologias no sistema de meios de pagamentos impõe à instituição a produção de mecanismos de verificação e controle. Não se pode imputar ao consumidor hipossuficiente prova negativa de fato. No tocante à responsabilidade das instituições financeiras, assim dispõe a Súmula 479 do STJ: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.", bastando, para a responsabilização do banco, a comprovação da fraude, ainda que cometida por terceiro, o que afasta as excludentes de responsabilidade do art. 14, § 3º, II, do CDC (culpa exclusiva de terceiro e da vítima). [...] No caso dos autos, tem-se que o autor nega a realização das transações, não tendo a parte ré demonstrado a autenticidade de referidas transações, apontando, ainda, que se falha houve esta deve ser imputada à atuação de estelionatários. Acrescento que toda a fundamentação supra é absolutamente aplicável aos meios de pagamentos, os quais devem proporcionar total segurança aos consumidores, visto que tem como sua prestação de serviços justamente a realização de transações de pagamentos. Portanto, comprovada a falta de segurança do sistema, houve falha na prestação do serviço, restando, assim, comprovado o dever do réu de indenizar o autor pelos prejuízos sofridos. Contudo, os prejuízos não são os descritos na petição inicial. Isto porque, conforme se*

observa dos extratos juntados pelo próprio autor, não houve conclusão da transação no importe de R\$540,00, justamente porque neste caso houve a atuação correta do sistema de segurança do réu, não havendo, portanto, que se falar em restituição deste valor (fls. 30). Em relação às demais transações, em que pese a ausência de parte do extrato, em especial a que aponta o destinatário da transferência de R\$519,95, e sua conclusão, entendo que, não havendo impugnação específica do corréu mercado pago, de rigor o reconhecimento de sua inexigibilidade, e em consequência sua devolução, de forma simples, ante a ausência de má-fé do réu. No tocante ao corréu, patente sua responsabilidade em relação ao pagamento no importe de R\$510,00, visto que, igualmente ao corréu, atua como meio de pagamento, figurando como intermediário da transação contestada e, assim, responsável pelo prejuízo causado ao autor. [...] " – grifo e destaque nosso.

Diante da escalada de atos fraudulentos deve o serviço do banco ser capaz de afastar a vulnerabilidade desse fator com operações de segurança na retaguarda do sistema, identificando operações suspeitas.

Também não há como se falar em culpa exclusiva do autor porque a fraude somente se consumou em razão do aparato tecnológico disponibilizado pelo corréu, 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 a instituição de pagamento 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 do demandante nos termos do artigo 47 do CDC.

Inarredável, de outro lado, o reconhecimento do dano moral em razão dos sérios dissabores e vários transtornos causados autor, além do desvio do tempo produtivo.

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 Câ., 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 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.

Nesse cenário, deve ser mantida a indenização no montante de R\$ 3.000,00, que bem preserva o caráter punitivo e compensatório do dano moral.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

Majoro os honorários em favor do patrono da parte autora para 15% do valor da condenação, com fundamento no artigo 85, § 11, do CPC.

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