



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000369886

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002634-06.2023.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA, é apelada MARGARETH LOBO MONTÃO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **DERAM PARCIAL PROVIMENTO ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), RICARDO PEREIRA JÚNIOR E INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO.

São Paulo, 14 de abril de 2025.

RUI PORTO DIAS

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1002634-06.2023.8.26.0564

Apelante: Mercado Pago Instituicao de Pagamento Ltda

Apelado: Margareth Lobo Montão

Comarca: São Bernardo do Campo - 3ª Vara Cível

Juiz(a) de 1ª Instância: Pedro Corrêa Liao

Voto nº 2620

Apelação. Ação de indenização por danos morais e lucros cessantes. Sentença de parcial procedência. Irresignação do requerido. Transações fraudulentas que resultaram no bloqueio temporário da conta bancária da autora. Bloqueio que se estendeu por período superior ao razoável. Controvérsia recursal restrita ao pedido indenizatório. Dano moral excepcionalmente configurado. Indenização fixada em R\$ 5.000,00 que comporta redução para R\$ 4.000,00. Sentença reformada. Recurso parcialmente provido.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a sentença proferida a fls. 239/244, que julgou parcialmente procedentes os pedidos, para condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais à autora, no valor de R\$ 5.000,00. Em razão da sucumbência recíproca, as partes foram condenadas ao rateio das custas processuais, além do pagamento de honorários ao patrono da parte contrária, arbitrados em 20% sobre o valor da condenação.

O requerido apela a fls. 251/256 requerendo a inversão do julgado. Sustenta, em síntese, a ausência de danos morais indenizáveis. Subsidiariamente, pugna pela redução do montante indenizatório arbitrado.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 261/262).

A apelada apresentou contrarrazões a fls. 468/476.

Não consta oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O recurso merece parcial provimento.

A autora ajuizou a presente demanda pleiteando a condenação da requerida em lucros cessantes e danos morais, em razão do bloqueio de sua conta digital, o que inviabilizou o recebimento de valores por meio da máquina de cartão de crédito.

A sentença recorrida acolheu o pedido de indenização por danos morais nos seguintes termos:

“Alega a autora que faz uso da plataforma do réu para recebimento dos pagamentos de seus clientes e que devido ao roubo de seu celular no qual operava o aplicativo, foi vítima de fraudadores que conseguiram efetuar transações causando-lhe o prejuízo de R\$ 750,00 (setecentos e cinquenta reais).

Com a reclamação da autora, o réu fez o bloqueio de sua conta, contudo, não restituiu os valores retirados por terceiros, e, até o momento não restabeleceu o acesso da autora para operar suas atividades de autônoma, o que a fez perder vendas.

O réu, por sua vez, defende a regularidade de sua conduta ao efetuar o bloqueio após a comunicação de fraude. Aduz que não há responsabilidade no fato, pois o aparelho celular da autora foi objeto de roubo e a autora não havia habilitado todos os sistemas de segurança conforme orientações do réu. Também aduz que não há qualquer prova dos lucros cessantes.

A falha na prestação de serviços está configurada por parte do réu que responde de forma objetiva, nos termos do art. 14 do CDC.

Deveras, não há plausibilidade nas alegações do réu no sentido de que a autora não habilitou todos os dispositivos de segurança. Denota-se que do “print” de tela sistêmica juntado pelo próprio réu à fl. 59, que a autora habilitou os fatores de segurança de e-mail, telefone, reconhecimento facial e senha, não sendo crível a alegação de que não havia a segurança necessária a preservar a conta vinculada à plataforma do réu.

Constate-se que mesmo com a exigência de senha e reconhecimento facial os fraudadores conseguiram acessar a conta da autora, de modo que houve falha na segurança do sistema do réu.

Nesse aspecto, a responsabilidade do prestador do serviço é objetiva e decorre do risco atividade, como é sabido, suportando, pois, os riscos das fraudes levadas a efeito contra seus clientes. À hipótese aplica-se, analogicamente, entendimento já consagrado pela Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça, de seguinte teor: “As



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”.

Ademais, a autora sequer cobra nesta ação o valor do prejuízo sofrido com relação às transações efetuadas no valor total de R\$ 750,00 (setecentos e cinquenta reais), de modo que assumiu o prejuízo. Vale dizer que a presente ação visa a falta de solução para a ativação da conta após o bloqueio temporário.

Conforme relatado pela autora, após a comunicação do roubo de seu aparelho celular e o uso da conta por fraudadores, o réu procedeu ao bloqueio temporário, contudo, até o momento não providenciou novo acesso à conta, o que impede a autora de receber de seus clientes através da ferramenta de pagamento oferecida pelo réu.

Vê-se, portanto, que a causa do bloqueio foi dada pelo réu, que falhou na segurança permitindo a invasão da conta da autora, o que levou ao bloqueio daquela e, ainda, falhou novamente por não solucionar o problema em tempo hábil, já que não devolveu o acesso à autora.

Tal situação é caracterizadora de danos morais indenizáveis.”

Em que pesem os argumentos do requerido, a indenização por danos morais deve ser mantida.

Importante ressaltar que, para ser passível de indenização, o dano deve ultrapassar os limites do mero aborrecimento cotidiano e gerar graves máculas à honra e à imagem do ofendido. Tais fatos não podem ser presumidos, cabendo à parte interessada a efetiva comprovação das circunstâncias excepcionais que autorizam a sua caracterização.

No caso, como bem destacado em sentença, a autora enfrentou diversos empasses diante do bloqueio indevido de sua conta bancária, situação que extrapola o mero aborrecimento cotidiano e merece reparação pela via indenizatória.

Quanto ao montante indenizatório, consideradas as circunstâncias do caso concreto, mostra-se adequada a redução do montante fixado, de R\$ 5.000,00 para R\$4.000,00.

No arbitramento do dano moral, devem ser levadas em consideração as condições pessoais da pessoa ofendida, bem como as econômicas do ofensor, o grau de culpa e gravidade dos efeitos do evento danoso, a fim de que o resultado não



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

seja insignificante, a ponto de estimular a prática de atos ilícitos, nem represente enriquecimento indevido da vítima.

A indenização deve ser fixada em conformidade com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, de modo a coibir a prática de novos ilícitos, sem, contudo, resultar no enriquecimento ilícito da parte indenizada.

No caso em tela, tem-se que a quantia de R\$ 4.000,00 se mostra condizente com a situação pessoal das partes e em consonância com o quantum arbitrado por esta Corte em oportunidade de análise de casos semelhantes. Confira-se:

Apelação. Ação Declaratória C.C. Reparação de Danos Morais. Contratos de crédito bancário. Falha na prestação de serviço. Banco que não se desincumbiu de comprovar a regularidade da contratação. Negativação indevida. A despeito de haver várias negativações, não houve questionamento do banco sobre o dano moral fixado, cujo valor de R\$ 3.000,00 revela-se coerente e adequado. Sentença mantida. Recursos não providos. (TJSP; Apelação Cível 1022649-20.2023.8.26.0071; Relator (a): Marcos de Lima Porta; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Bauru - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/01/2025; Data de Registro: 16/01/2025)

Ante o exposto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, para reduzir o montante indenizatório para R\$4.000,00.

Para fins de prequestionamento, ressalta-se que toda matéria devolvida se encontra prequestionada, com a ressalva de que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

A oposição de embargos declaratórios protelatórios contra este acórdão poderá ensejar a condenação da parte embargante em multa de até 2% do valor da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

causa (art. 1.026, §2º, do CPC).

RUI PORTO DIAS

Relator