



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000421332

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005915-85.2024.8.26.0191, da Comarca de Ferraz de Vasconcelos, em que é apelante EDSON PEREIRA DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 29ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores NETO BARBOSA FERREIRA (Presidente) E SILVIA ROCHA.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

MÁRIO DACCACHE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1005915-85.2024.8.26.0191

Processo originário nº 1005915-85.2024.8.26.0191

Apelante: Edson Pereira dos Santos

Apelado: Mercado Pago Instituicao de Pagamento Ltda

Comarca: Ferraz de Vasconcelos

Juiz (a): LUIZ FELLIPPE DE SOUZA MARINO

Voto nº 12023

Fraude bancária – Ação declaratória de inexigibilidade de débito combinada com indenizatória de danos morais – Abertura de conta por terceiro mediante apropriação de senha em aparelho móvel celular furtado – Procedência parcial dos pedidos – Acolhimento do pedido declaratório de inexigibilidade do débito – Rejeição do pedido de indenização por danos morais – Inconformismo do autor – Responsabilização integral da ré – Falha de segurança do serviço bancário, que permitiu a realização de abertura de conta sem a verificação da autenticidade do consumidor e as operações imediatas de transferência bancária em curto período de tempo – Circunstância que caracteriza fortuito interno da ré apelante e impede reconhecimento de culpa exclusiva de terceiro ou da vítima – Incidência do artigo 14, VIII, do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479, do Colendo Superior Tribunal de Justiça – Indenização moral fixada em R\$5.000,00 – Provedimento do recurso.

1. Versam os autos sobre ação de declaração de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais.

Alegou o autor em prol da pretensão, na petição inicial, que a dívida de consumo de prestação de serviços e transferências bancárias decorreu de fraude de abertura de conta, aquisição de cartão de crédito e realização de transferências via

Pix, perpetrada por terceiro, mediante apropriação de senha constante de seu aparelho de telefonia móvel celular objeto de furto, tendo falhado o aparato de segurança da ré. Sustentou que a ré negou-lhe o pedido de cancelamento da conta fraudada na esfera administrativa.

A **sentença** (págs. 227/230) reconheceu a responsabilidade objetiva da demandada pelo ato da fraude na abertura da conta e transferência e valores pecuniários, sob o entendimento da existência de falha na prestação de serviço e fortuito interno, julgando procedente o pedido declaratório de inexigibilidade do débito. Rejeitou a pretensão à indenização por danos morais, sob o livre convencimento motivado de que *“Os dissabores experimentados se deram em razão do furto sofrido pelo autor, e não pela recusa de restituição de valores, que não configura ofensa a direito da personalidade.”* (pág. 229).

Reconheceu, ainda, a sucumbência recíproca, condenando as partes a arcarem com o pagamento de 50% das custas processuais; condenou a autora a pagar honorários advocatícios à base de 10% sobre o valor da indenização a título de danos morais não acolhida, observada a condição suspensiva de exigibilidade desta verba, prevista no artigo 98, § 3º, do Código de Processo Civil; condenou a ré a pagar honorários advocatícios fixados por equidade em R\$ 1.000,00.

Apela o autor (págs. 233/241), repondo o pedido de indenização por danos morais. Sustenta, em síntese, o cometimento de ato ilícito indenizável, por força da responsabilidade objetiva da ré, prevista no artigo 14, VIII, do

Código de Defesa do Consumidor, e na Súmula 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Aduz em prol da pretensão, contra a fundamentação da sentença, que o dano maior não se relaciona com o furto antecedente de seu aparelho móvel celular, mas com a emissão de fatura e cobrança indevida posterior, cujo pedido de cancelamento resistiu a ré, mesmo após a comunicação da irregularidade e pedido administrativo de cancelamento. Sob o argumento da existência de nexo de causalidade e falha na prestação de serviço, de sofrimento de abalo anímico consistente em aflição, advoga uma vez mais a condenação em indenização por danos morais.

Contrarrazões apresentadas às págs. 245/254

Manifestação da ré apelada às págs. 256/258, informando ter cancelado a cobrança dos débitos discutidos nesta lide, em cumprimento à decisão do juízo *a quo*.

Recurso tempestivo e dispensado de preparo mercê do benefício da gratuidade da justiça concedido ao autor apelante.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

2. De saída, admito como recurso de apelação o apelo que o autor disse “recurso inominado”, adequado à manifestação de insurgência ante as decisões proferidas no

âmbito do processo dos juizados especiais. E o faço por entender viável, no caso concreto, a aplicação do princípio da fungibilidade recursal, posto ter havido mero erro material de nome, já que o apelo preenche os requisitos formais da apelação. Ademais, o recurso foi objeto de contrarrazões da apelada, que nada objetou neste sentido.

No mérito, o recurso comporta provimento.

A questão controvertida posta para exame cinge-se à apuração da parcela de responsabilidade da ré no que toca à fraude cometida por terceiro, cujo resultado foi a abertura de conta e, por meio dela, a transferência de valor de crédito supostamente disponibilizado ao autor, que se achava sob a guarda bancária da demandada.

A apelada assevera a regularidade de sua conduta, a eficácia do sistema de segurança de sua plataforma virtual de serviços de pagamento e, portanto, a inexistência de ato ilícito, insistindo na premissa da culpa exclusiva do autor ou do terceiro fraudador e na excludente de responsabilidade pela ausência de nexo de causalidade entre a sua conduta e o dano resultante.

Respeitada a convicção do magistrado de primeiro grau de jurisdição, entendo que, embora não se verifique conduta comissiva ou omissiva da ré quanto ao fato do furto do aparelho móvel celular do autor, afastando-se, portanto, o nexo de causalidade sob este aspecto, ele se encontra presente na correlação entre a omissão da ré ante a comunicação da irregularidade da abertura da conta, o pedido de cancelamento

feito pelo autor na esfera administrativa e a continuidade delitiva representada pelas transferências bancárias supervenientes.

Além da responsabilidade objetiva pela reparação de danos morais (artigo 14, VIII, do Código de Defesa do Consumidor e Súmula 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça) o autor demonstrou o concurso de ato omissivo da instituição financeira ré, prestadora de serviço.

No caso dos autos, está na base do direito do autor o dever de criação e aplicação de dispositivos de segurança e salvaguarda do patrimônio de clientes imposto às instituições financeiras, aptos a coibir a ação de fraudadores, como a detecção de movimentações atípicas à margem do perfil do correntista.

Tem-se que o êxito das transferências bancárias realizadas pelo terceiro fraudador foi antecedido de quatro movimentações reputadas suspeitas, e por isso recusadas pela própria ré (pág. 3). Tal fato já seria bastante para que a ré, ao menos, bloqueasse provisoriamente o uso da linha de crédito e comunicasse o autor quanto à tomada de tal medida de segurança, e assim evitasse os atos fraudulentos de transferência posteriores. No entanto, a demandada assim não procedeu, optando por manter a conta sob a titularidade do autor contra a sua expressa manifestação de vontade.

A desídia da ré agravou-se na medida em que o autor afirmou ter tomado todas as medidas cabíveis para o cancelamento do cartão fraudado, inclusive a comunicação da fraude e das tentativas de compras indevidas, em 30/9/2024,

mesmo dia do furto, sem êxito, tanto que posteriormente, em 22/10/2024, recebeu fatura de consumo realizado pelo fraudador (pág. 5).

Anoto que a reparação moral de natureza objetiva, *in re ipsa*, embora afaste o dever de prova da culpa, não prescinde da demonstração do nexo de causalidade, que se estabelece com a caracterização de determinada conduta ilícita e seu vínculo estreito com determinado dano.

A ré não se desincumbiu da contraprova da desídia alegada pelo autor após a reclamação administrativa imediata do autor, tão logo tomou conhecimento da fraude contra ele perpetrada.

E embora tente esquivar-se de sua responsabilidade, deslocando o nexo de causalidade para a causa primeira, isto é, o furto do aparelho móvel celular do autor e a apropriação da senha que ensejou a continuidade delitiva, sob o argumento de que essa causa primeira encontrava-se fora do alcance de sua vontade, não logra o afastamento das condições objetivas para o acolhimento do pedido de indenização por danos morais.

É que não há como cindir ou situar o sentimento de angústia e de sofrimento do autor ante a fraude, ensejador da reparação por danos morais, em um dos polos da sucessão de atos ilícitos, pois ele nasce com o primeiro delito e perpetua-se até o último deles, sendo apenas variável em grau de intensidade ao longo dos atos integrantes da continuidade delitiva, ampliando-se certamente no momento da constatação do fato das transferências

bancárias fraudulentas operadas com o concurso da omissão da ré.

A responsabilidade do banco pela segurança das movimentações financeiras de seus correntistas é de natureza objetiva, é dizer, independe de prova de culpa. Neste sentido, já decidiu a Súmula 479, do Colendo Superior Tribunal de Justiça (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."*

O entendimento da Súmula 479 do STJ insere-se no âmbito do princípio da vulnerabilidade que enforma o Código de Defesa do Consumidor. De acordo com essa regência principiológica, o fornecedor de serviços bancários pode e deve manter mecanismos de segurança que prevejam e impeçam a ação de fraudadores contra os consumidores de seu serviço, notadamente pelo elevado risco das operações financeiras diante do crescente número de golpistas em atividade no mundo virtual.

Pontue-se, neste passo da análise do recurso, que a empresa Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda. desenvolve atividade tipicamente financeira, inclusive com oferta de conta digital com cartão de crédito, e por isso está submetida às regras impostas pelo Banco Central.

Entretanto, a aplicabilidade do enunciado sumulado depende da verificação do chamado "fortuito interno", isto é, o incidente que, imprevisível, decorre da própria atividade desenvolvida, e que cabia à instituição financeira evitar.

É plausível admitir a premissa do autor de que houve fortuito interno. Isto porque, diante da movimentação nitidamente suspeita, a corré poderia ter efetuado o bloqueio da conta por segurança e confirmado a autenticidade das operações com o titular, em segundo plano – como defende o apelado –, evitando a concretização do dano material que totalizou R\$ 1.047,85 até a emissão da fatura reproduzida à pág. 21.

Desta maneira, caberia à instituição financeira avaliar a situação e concluir sobre inconsistência da abertura da conta e da movimentação, o que recomendaria, por exemplo, a verificação da observância dos procedimentos de habilitação do aplicativo via dispositivo Google Authenticator, e reconhecimento de autenticidade facial e biométrica do autor, além de contato telefônico ou outra forma de confirmação para a abertura da conta e liberação das operações de transferência bancária.

Nesse sentido, precedente do Superior Tribunal de Justiça:

CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. 1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso

especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023. 2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor. 3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira. 6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/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". 7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que

domiciliado o consumidor. 8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado. [REsp n. 2.052.228/DF; Rel. Ministra Nancy Andrighi; Terceira Turma; julgado em 12/9/2023; DJe de 15/9/2023]

Precedentes de julgamento adotados por esta 29ª Câmara de Direito Privado para casos análogos estão alinhados com o entendimento do Superior Tribunal de Justiça:

APELAÇÃO – Prestação de serviços – Ação cominatória cumulada com declaração de inexigibilidade de débito e indenização por danos materiais e morais, movida em face de operadora de telefonia e empresas responsáveis pela administração das plataformas virtuais Mercado Pago e Mercado Livre – Fraude – Troca indevida de titularidade da linha telefônica da autora, sem sua solicitação – Fraudador que assumiu o controle do número do aparelho da vítima e deu início à recuperação de senhas – Acesso a cadastro junto a plataformas de comércio pela Internet – Realização de saque e contratação de empréstimo pelos criminosos – Sentença de procedência, em parte, condenando as corréis à restituição de valores e indenização por danos morais arbitrada em R\$3.000,00 (três mil reais), declarada a inexigibilidade do empréstimo contratado pelos fraudadores, confirmada tacitamente a tutela de

urgência deferida para impor obrigação de restabelecer o acesso da autora à conta na plataforma virtual, e rejeitado o pedido de indenização por lucros cessantes – Inconformismo de todos, a autora apenas quanto ao valor da indenização por dano moral – Responsabilidade de todas as corré no evento, reconhecida falha na prestação de serviços de todas elas – Falha da operadora em adotar medidas de segurança voltadas a evitar a transferência fraudulenta de titularidade de linha telefônica – Falha das empresas de comércio virtual ao admitir o acesso à conta e a transferência de valores apenas a partir do celular – Precedentes desta E. Corte – Dano moral configurado – Indenização majorada ao limite do pedido inicial, R\$10.000,00 (dez mil reais) – Sentença reformada em parte, apenas para majorar a reparação moral, mantida a sucumbência mínima da autora – Recurso da autora provido e recursos das rés não providos, majorados os honorários devidos por estas a 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação. [TJSP; Apelação cível 1079847-64.2019.8.26.0100; Rel. Jayme de Oliveira; 29ª Câmara de Direito Privado; J. 2/2/2021]

Ação de indenização por danos materiais e morais – Fraude bancária – Apropriação de senha de aparelho móvel celular por preposto de oficina de reparos, acesso a aplicativo bancário e transferência de valores por terceiro fraudador – Procedência dos pedidos – Condenação ao pagamento de R\$ 7.144,71 por danos materiais e R\$ 8.000,00 a título de danos morais – Corresponsabilização solidária das rés – Inconformismo da corré Picpay – Falha de segurança do serviço bancário, que permitiu a realização de operações desconexas com o perfil do consumidor, em quantias significativas, em curto período de tempo – Circunstância que caracteriza fortuito interno da corré apelante e impede reconhecimento de culpa exclusiva de terceiro ou da vítima – Incidência da Súmula 479, do Colendo Superior Tribunal de Justiça – Culpa

concorrente do consumidor que não afasta o dever de indenizar - Sentença mantida - Improvimento do recurso. [TJSP; Apelação cível 1017376-26.2022.8.26.0223; Rel. Mário Daccache; 29ª Câmara de Direito Privado; J. 30/9/2024]

Ressalte-se que o autor moveu-se com presteza para a recomposição de seu patrimônio demonstrando boa-fé. Acionou a polícia e registrou, imediatamente, boletim de ocorrência comunicando os fatos (págs. 18/19). Também abriu protocolo de reclamação junto à empresa ré que, em resposta, demonstra não ter entendido a gravidade do fato e a negação de autoria da abertura da conta fraudada (pág. 4).

No caso concreto, conclui-se, pois, que a ré deixou de cumprir o ônus de provar a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor tanto quanto à declaração da inexigibilidade do débito quanto à reparação por danos morais, nos termos do art. 373, inc. II, do Código de Processo Civil. Os serviços não foram prestados com a segurança que, razoavelmente, era de se esperar pelo consumidor, o que caracteriza o defeito na prestação de serviços, na forma do art. 14, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor.

Em suma, há evidente fortuito interno pela falha na segurança, o que atrai a responsabilidade objetiva da instituição fornecedora do serviço, já que, no exercício de suas operações, assumiu o risco a elas inerente, o que inclui a necessidade de manutenção de sistemas e procedimentos eficazes para evitar a perpetração de fraudes.

Diante da falha na prestação de serviços pela ré, inafastável a sua responsabilização pelos danos de natureza *in re ipsa* sofridos pelo autor, inclusive os de natureza extrapatrimonial decorrentes do inegável abalo anímico, da aflição e dos transtornos experimentados na busca de recomposição de seu patrimônio.

Sob este entendimento, reforma-se a sentença para que, além da declaração da inexigibilidade do débito já concedida, seja decretada também a procedência do pedido de indenização por danos morais, cujo valor fixo, com observância dos critérios de razoabilidade e proporcionalidade, em R\$ 5.000,00, suficientes para o cumprimento do aspecto pedagógico, punitivo e compensatório do instituto, com atualização monetária desde a publicação deste acórdão e juros de mora, nos termos dos artigos 398 e 406 do Código Civil, desde 30/09/2024.

Com este novo desfecho, passa a ré a arcar com o ônus integral da sucumbência, majorando-se o valor dos honorários advocatícios devidos pela ré ao patrono do autor para R\$ 1.500,00, mantida a mesma base estabelecida na sentença e já considerados os esforços recursais.

3. Diante do exposto, proponho o **provimento** da apelação nos termos da fundamentação.

MÁRIO DACCACHE

Relator