



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000448244

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002684-83.2024.8.26.0568, da Comarca de São João da Boa Vista, em que é apelante MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA, é apelado CARLA DE FREITAS (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento em parte ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), OLAVO SÁ E REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES.

São Paulo, 8 de maio de 2025

ALEXANDRE COELHO

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

APELAÇÃO nº 1002684-83.2024.8.26.0568
APTE: MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMANETO LTDA
APDA: CARLA DE FREITAS
VOTO nº 32177/lbps

APELAÇÃO. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PROCEDÊNCIA. – I. Caso em Exame. Ação declaratória de inexistência de débitos cumulada com indenização por danos morais, em razão de contratação fraudulenta, que a autora alega não ter aceitado, sendo vítima de golpe. Sentença julgou procedente a ação, declarando a nulidade do contrato e condenando o requerido ao pagamento de indenização por danos morais. - II. Questão em Discussão. A questão em discussão consiste em (i) verificar a responsabilidade do fornecedor de serviços bancários pelos danos causados ao consumidor e (ii) a adequação do valor da indenização por danos morais. - III. Razões de Decidir. A relação jurídica é de consumo, aplicando-se a responsabilidade objetiva do fornecedor pelos danos causados ao consumidor, conforme Súmula 297 do STJ e art. 14 do CDC. A parte ré não comprovou a legitimidade do negócio jurídico, caracterizando falha na prestação de serviços. A indenização por danos morais deve atender aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, servindo como compensação à dor do lesado e sanção ao ofensor. A quantia arbitrada pelo juízo a quo foi considerada excessiva, sendo reduzida para R\$5.000,00. - Legislação Citada: CPC, art. 1.012, caput; art. 85, §11. CDC, art. 14, §3º. Código Civil, art. 406. Lei 14.905/2024. Lei nº 13.709/2018, art. 44. - Jurisprudência Citada: STJ, Súmula 297; Súmula 479. – DERAM PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO.

Trata-se de respeitável sentença em que julgada procedente a ação declaratória de inexistência de débitos cumulada com indenização por danos morais, para:

“A) declarar a nulidade da Cédula de Crédito Bancário (cobrança sob nº 53257156128 fls. 138/152), tornando inexigível o financiamento ou qualquer cobrança; B) impor ao requerido a obrigação de se abster de efetuar a inscrição do nome da autora nos cadastros de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

inadimplentes, órgãos de proteção ao crédito SERASA e SCPC, com relação ao contrato supramencionado, sob pena da aplicação de multa diária, a ser aplicada em sede de cumprimento de sentença; C) condenar o requerido no pagamento de uma indenização por danos morais no valor de R\$10.000,00 (dez mil reais), com correção monetária pelo IPCA, a partir da publicação da sentença (Súmula 362 do STJ), e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, estes a partir da citação até 29/08/2024 e, a partir de 30/08/2024, juros mensais correspondentes à taxa SELIC menos o IPCA, nos termos do artigo 406 do Código Civil, com a redação dada pela Lei 14.905/2024.”

Apela a parte ré. Sustenta em síntese que (i) não há evidência de qualquer irregularidade operacional ou sistêmica nas transações questionadas, (ii) a parte autora se comunicou com terceiros e possivelmente fragilizou seus dados de acesso, (iii) ausente qualquer prova de falha no sistema, (iv) houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro ou, ainda, culpa concorrente da parte autora, (v) inexistem danos morais indenizáveis, subsidiariamente requer a redução do valor arbitrado.

Contrarrazões apresentadas.

Petição da parte ré com oposição ao julgamento virtual (fl. 306).

É o breve relatório.

Atendidos os requisitos de admissibilidade, o recurso é recebido com efeito suspensivo, nos termos do artigo 1.012, *caput* do CPC.

Versa a demanda sobre pedido de declaração de inexistência de negócio jurídico envolvendo contrato de empréstimo, o qual alega a parte autora jamais ter aceitado, sendo verdadeiro produto de golpe.

Segundo consta, em resumo, a parte autora teria sido contatada pela ré, via aplicativo *whatsapp*, para realizar uma simulação de crédito. Ato contínuo, recebeu mensagens de que em sua conta junto à parte ré teria havido depósito de quantia, com informação, inclusive, de data para pagamento de parcelas. Em que pese sucessivos questionamentos e negativas de sua parte, a requerida manteve a cobrança referente a uma “liberação de limite para crédito”.

A sentença julgou procedente a ação, com o que não se conforma a parte ré.

Pois bem.

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 (Súmulas 479, STJ).

Ademais, compete ao fornecedor de serviços comprovar a legitimidade do negócio jurídico válido, na qualidade de credor e detentor dos meios necessários para a produção dessa prova, ônus este do qual não se desincumbiu.

No caso, deixou a parte ré de comprovar a validade da contratação, bem como a segurança e higidez que se espera da prestação de seus serviços.

Isto porque, a parte autora, de fato, foi vítima de golpe praticado por fraudadores que possuíam seus dados, além de ter sido abordada com a falsa alegação de que se tratava de uma “simulação”.

Como bem apontado pelo juízo *a quo* (fls. 242/244):

“(...) Pois bem, no caso sub judice, a autora afirmou que passou a receber mensagens enviadas pela requerida, via WhatsApp, ofertando uma simulação de crédito: “limite aprovado de 1.600,00”, o que está retratado nos prints apresentados junto ao PROCON (fls. 44/67).

Apesar da autora ter explicitado que não queria contratar qualquer empréstimo, acabou por receber mensagens de cobrança.

O requerido, por sua vez, tanto na sua resposta ao PROCON (fls. 63/66), quanto na contestação ofertada nestes autos, deixou de expor os fatos com clareza e transparência, ferindo as regras da Lei 8.078/1990.

Com efeito, o requerido alegou que a autora teria de algum modo fornecido seus dados pessoais a terceiros que acessaram sua conta junto ao MERCADOPAGO. Contudo, não esclareceu em momento algum como os supostos falsários utilizavam a conta de WhatsApp com seu logotipo “MERCADOPAGO” e como tiveram acesso aos dados da autora, notadamente de seu contato telefônico.

Assim, embora o requerido tenha insistido que não houve defeito na prestação do serviço, uma vez que não haveria nexo causal entre a sua conduta e os danos sofridos pela autora, os quais foram causados por culpa exclusiva de terceiro ou da própria consumidora, não explicou como foi

emitida ao final a Cédula de Crédito Bancário de fls. 138/152, muito menos explicitou as medidas de segurança que adota para validação de tais negócios jurídicos.

O requerido em sua resposta ao PROCON acabou por reconhecer que a negociação fugiu às regras da empresa e, mesmo assim, não admitiu sua falha. Confira-se: “a Reclamada identificou que o pagamento em questão está registrado na conta Mercado Pago do usuário reclamante, onde realizou uma negociação junto ao usuário BUENOJULIO20221228141933. Importante destacar que a negociação não envolve nenhum procedimento para aumento de limite, e sim, assemelha-se a uma transação de compra comum (...) Ocorre que o referido pedido de pagamento foi enviado à parte Reclamante, sem conhecimento por parte da Reclamada, de forma contrária às regras de utilização da empresa” (fl. 64 - destacamos).

Ora, tem-se como incontroverso que a autora foi vítima de golpe muito bem arquitetado, uma vez que os agentes detinham dados sigilosos e se passaram por representantes (prepostos) do requerido, o que afasta a alegação de culpa exclusiva da consumidora.

In casu, as informações pessoais da autora foram utilizadas de forma a fazê-la acreditar que os interlocutores eram representantes legítimos do MERCADOPAGO, com quem mantém vínculo, evidenciando falha na segurança dos dados por parte do requerido. Os golpistas tiveram acesso a informações protegidas por sigilo, o que caracteriza falha na prestação do serviço, seja pelo vazamento desses dados, seja pela incapacidade do requerido em impedir que terceiros de má-fé os utilizassem de forma ilícita.

Adicionalmente, a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD) estabelece, em seu artigo 44, que o tratamento de dados será considerado irregular quando não fornecer a segurança que o titular deles pode esperar, considerando-se o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam. Portanto, a falha na proteção dos dados da autora não apenas violou o dever de sigilo, mas também infringiu a legislação vigente sobre proteção de dados pessoais.

Também é fato inconteste que o requerido permitiu a contratação de uma Cédula de Crédito Bancário (fls. 138/152), negócio jurídico que fugia totalmente ao perfil da autora, que nunca buscou tal serviço.

Desse modo, de rigor declarar a inexigibilidade do contrato, com a imposição de obrigação de não fazer consistente em se abster de encaminhar qualquer informação aos cadastros de proteção ao crédito, sob pena de multa, além da indenização por dano moral. (...)”.

Como se pôde observar, não trouxe a parte ré quaisquer documentos a comprovar a regularidade da referida contratação, cuja prova lhe cabia.

Tal cenário caracteriza a prática de golpe perpetrado em face da parte autora, além de boa-fé por parte do consumidor que intentou, tão logo pôde, a resolução

do imbróglio pela via administrativa.

Imperioso pontuar, ademais, que eventual culpa concorrente da parte autora não afasta a responsabilidade do réu, posto que o fornecedor de serviços só não poderá ser responsabilizado quando provar que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste ou quando a culpa for exclusiva do consumidor ou de terceiro (Art. 14, §3º do CDC).¹

Assim, tem-se que a parte ré não resguardou o cliente dos riscos inerentes a sua atividade e, comprovada a fraude, **é de rigor a declaração de nulidade de tal operação e inexigibilidade dos débitos decorrentes, a fim de as partes serem reconduzidas ao status quo ante.**

Adequada, portanto, a declaração de inexigibilidade dos débitos oriundos do contrato sub judice, exatamente como determinado pela r. sentença.

No caso concreto, evidente que a falta de cautela do réu no tratamento dos dados do consumidor, bem como na conferência da veracidade e autenticidade da contratação configuram excepcionalidade apta a justificar o acolhimento de indenização por dano moral.

Ademais, narrou a parte autora situação que, certamente, lhe causou danos morais, os quais ensejam a pretendida indenização. Isto porque, necessitou a parte autora defender seu nome, sua integridade patrimonial e sua honra objetiva, impugnando extrajudicial e judicialmente contrato realizado por meio de fraude.

Há elementos concretos nos autos a evidenciar a ocorrência de danos morais sofridos pela parte autora, quais sejam, contratação fraudulenta em valores expressivos e suspensão da conta na plataforma da parte ré.

Há de ser considerada, ademais, a celeridade com que buscou os órgãos de resolução de conflito na via administrativa – menos de dois meses a contar da fraude – evidenciando que as medidas tomadas pela parte ré lhe causaram grande transtorno e sofrimento.

Não há, no entanto, parâmetros legais objetivos para fixação do quantum indenizatório. 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*

¹ “Art. 14, § 3º do CDC. O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.”



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

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. Deste modo, em respeito aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, a fixação do valor do dano moral deve atender tanto sua finalidade reparatória quanto punitiva, servindo ao mesmo tempo como uma compensação à dor do lesado e como uma sanção imposta ao ofensor, inibindo-o de novas condutas.

No caso dos autos, vê-se que a quantia arbitrada pelo juízo *a quo* revela-se excessiva, devendo ser fixada **em R\$5.000,00, por se mostrar mais adequada, considerando os fatos narrados, a indenizar a parte autora.**

Portanto, **a r. sentença comporta reforma apenas para determinar a redução da indenização por danos morais para R\$5.000,00.**

Mantida a procedência da ação e tendo em vista o provimento parcial do recurso, não cabem honorários recursais, nos termos do art. 85, §11 do CPC e da tese vinculante definida em recurso repetitivo pelo STJ (Tema 1059)².

Ante o exposto, pelo presente voto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO, nos termos acima expostos.**

ALEXANDRE COELHO
Relator
(assinatura eletrônica)

² Tema 1.059 do STJ: A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação.