



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000448326

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008268-38.2024.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante MERCADO CRÉDITO SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S.A, é apelada ANA PAULA TAGLIANETTI.

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (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 Exmos. Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), MARA TRIPPO KIMURA E GILBERTO FRANCESCHINI.

São Paulo, 8 de maio de 2025.

PEDRO FERRONATO
RELATOR
Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

VOTO Nº: 3114

APEL. Nº: 1008268-38.2024.8.26.0405

FORO: Osasco

APTE.: Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda. (R)

APDA.: Ana Paula Taglianetti (A)

CONTRATO – Serviços bancários - Ação de rescisão contratual c.c. restituição de valores – Conta invadida por criminosos – Contratação de empréstimo, seguida de transferências de valores via PIX para crédito em conta dos golpistas – Verossimilhança das alegações autorais - Procedência – Apelação da ré – Contratação não comprovada - Responsabilidade objetiva do fornecedor – Art. 14 do CDC – Falha na prestação dos serviços - Súmula nº 479 do STJ - Decisão mantida – Recurso não provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo réu contra a r. sentença de fls. 438/440, não declarada a fls. 466, cujo relatório se adota, que julgou procedentes os pedidos iniciais, para os fins de: declarar a nulidade das transações realizadas e do empréstimo contratado em conta de titularidade da autora junto ao réu a partir de 14/12/2023; condenar o réu a restituir à autora eventuais valores transferidos de sua conta a terceiros; e condenar o réu ao pagamento das verbas de sucumbência, fixados os honorários advocatícios em 10% sobre o valor da causa.

Aduz o apelante com vistas à reforma da r. sentença, em



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

suma, que a apelada não conseguiu comprovar o fato constitutivo de seu direito, conforme disposto no artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil. Argumenta que a apelada possui cadastro regular na plataforma, com procedimentos robustos de segurança, incluindo verificação KYC (Know Your Customer) e autenticação facial. Destaca ainda que a cédula de crédito bancário questionada foi formalizada seguindo todas as normas de segurança, como login e senha, verificação de duplo fator e identificação de IP. Com base nesses pontos, o apelante defende que o serviço prestado não possui qualquer defeito e atribui o ocorrido à ação de terceiros, o que, segundo ele, afasta completamente a obrigação de indenização por qualquer tipo de dano (fls. 452/458).

Recurso tempestivo, contrariado e preparado.

Oposição ao julgamento virtual manifestada pela apelada a fls. 483, para fins de sustentação oral.

É o relatório.

Consta da petição inicial que no dia 14 de dezembro de 2023, às 15h56, a autora apelada tomou conhecimento de que havia sido vítima de golpe envolvendo sua conta do Mercado Pago, ora apelante. Teria ela recebido um e-mail da plataforma informando sobre um empréstimo pessoal, no valor de R\$8.250,00, realizado em seu nome, sem o seu consentimento, por meio da cédula de crédito bancário nº 562161843 (fls. 225). Logo após, teria recebido outro e-mail



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

do apelante notificando-a de que a sua senha de acesso havia sido alterada. Fora informada, ainda, que o acesso ocorreu de uma localização próxima ao Município de Del Castilho-RJ, sendo que ela reside em Campinas-SP (fls. 224). Em seguida, outro e-mail lhe fora enviado, desta vez comunicando que alguém com o endereço de e-mail “mikkel2303@uorak.com” havia sido adicionado como "colaborador" em sua conta digital (fls. 222). Às 16h28, mais um e-mail, desta feita do Mercado Livre, alertando sobre operações irregulares detectadas em sua conta e informando que, por motivos de segurança, todas as sessões ativas seriam encerradas (fls. 212 e 219). Ocorre que o valor do sobredito empréstimo foi utilizado pelo fraudador, que realizou diversas transferências via PIX para a conta corrente nº 306565757, da instituição Neon, de titularidade Leandro Rocha Gomes. No dia seguinte, 25 de dezembro de 2023, outras transações via PIX foram realizadas para a conta nº 17689724, do Banco Dígio, de titularidade de Maicon de Sousa Gomes. Em 22 de dezembro de 2023, foram realizadas mais transações via PIX para a conta nº 0238225671, do Banco Itaucard S/A, em nome de Lucas Rangel Monteiro. Todas essas irregularidades foram prontamente reportadas ao apelante (fls. 221, 224 e seguintes), que nenhuma providência adotou, pois no dia 26 de dezembro de 2023, às 21h04, recebeu um e-mail deste último dando conta de que o seu nome de usuário na conta digital acabava de ser alterado para "imsmarter", que, em tradução livre do inglês, significa "sou mais esperto". Diante desses fatos, requereu o cancelamento do contrato de empréstimo fraudulento, com o consequente restabelecimento da condição anterior ao golpe, além da devolução dos valores que se encontravam depositados em sua conta no momento anterior à fraude. Juntou documentos (fls. 21/241).

Em contestação, o apelante alegou que não houve falha na prestação de seus serviços, discorrendo sobre o padrão internacional de segurança da sua plataforma. Ponderou que, se houve realmente acesso de terceiro à conta da



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

apelada, este se deu porque tinha o fraudador acesso ao ambiente de duplo fator de autenticação escolhido pela própria apelada, ou então porque esta última compartilhou com ele o referido código, situações que excluem o dever de indenizar por qualquer tipo de dano, a teor do artigo 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Entretanto, observa-se que não foi apresentado pelo apelante qualquer elemento de convicção a sustentar as respectivas alegações, tampouco foram impugnados os fatos descritos na petição inicial.

Efetivamente, uma vez negada a contratação dos serviços pelo consumidor, caberia ao fornecedor a responsabilidade de comprovar a legalidade do pacto, por todos os meios em direito admitidos. Todavia, desse ônus não se desincumbiu a instituição apelante (artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil), porquanto **não trouxe aos autos o respectivo instrumento contratual**, nem tampouco produziu qualquer outro elemento de convicção capaz de comprovar a regularidade das transações contestadas.

Seguramente, conquanto o apelante negue qualquer espécie de responsabilidade pelo evento danoso, não logrou demonstrar que foi a apelada quem contratou o empréstimo e efetuou as transferências impugnadas.

Cabia ao apelante demonstrar a regularidade das operações, considerando não apenas sua superioridade técnica e acesso aos dados necessários,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

mas também porque não se pode impor ao consumidor a produção de prova de fato negativo.

Cumpre ressaltar que a relação jurídica discutida nos autos caracteriza relação de consumo e é sujeita às normas do Código de Defesa do Consumidor.

O artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de tais serviços.

O parágrafo 1.º desse dispositivo define o que é serviço defeituoso, ou seja, aquele que não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido.

Além disso, o parágrafo 3.º do mesmo artigo prevê, como excludentes da responsabilidade civil do fornecedor, a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro e a prova da inexistência do defeito.

Desse modo, somente a comprovação de eficiência na



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

prestação dos serviços, de culpa exclusiva da vítima ou da configuração de fortuito externo poderiam afastar a responsabilidade do apelante, ônus do qual não se desincumbiu.

Trata-se, ao contrário, de típico caso de fortuito interno, aplicando-se ao presente feito o disposto no enunciado da Súmula nº 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”

À vista disso, conclui-se que a r. sentença vergastada analisou de forma clara, coesa e motivada os fatos e fundamentos jurídicos que lhe foram submetidos à análise, conferindo adequada solução ao litígio, não infirmada pelas razões de apelação apresentadas pelo insurgente, tornando-se pertinente reproduzir os trechos que sustentaram o resultado proferido.

“O pedido é procedente.

(...)

TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Alegou o(a) autor(a) que foram realizadas transações em sua conta junto à requerida, que não reconhece. Não sendo lícito exigir do(a) autor(a) a comprovação de fato negativo - isto é, da inexistência do débito alegado, competia ao(à) requerido(a) demonstrar a efetiva celebração de contrato com a parte autora, mediante juntada aos autos de instrumento ou documento congênere.

O requerido(a) não trouxe aos autos documentação idônea suficiente para comprovar a existência da relação jurídica. Não juntou contrato devidamente assinado pela parte autora, tampouco contrato digital assinado por meio de biometria facial ("selfie") e informação da geolocalização do contratante.

A autora também demonstrou que houve acesso à conta e alteração da senha por aparelho que não lhe pertence e em localização incompatível com o seu endereço, conforme documentos de fls. 183/184, 220/221 e 223.

Conclui-se, portanto, que as transações realizadas na conta da autora são ilegais.

O(a) requerido(a), como fornecedor(a) de produto ou serviço, responde objetivamente (independentemente de culpa) pelos danos sofridos pelos consumidores ou terceiros a eles equiparados, no exercício da atividade empresarial, decorrentes de defeito ou vício no serviço ofertado.

Assim, de rigor a declaração de nulidade das transações realizadas e empréstimo contratado em conta de titularidade da autora junto à ré a partir de 14/12/2023, bem como a devolução de eventuais valores transferidos de sua conta a terceiros, com juros de mora e correção monetária na forma da lei, tudo a ser apurado em fase de liquidação de sentença." (fls. 438/440).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Nos termos do artigo 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, em consonância com o entendimento do C. Superior Tribunal de Justiça que reconhece a viabilidade do órgão julgador *ad quem* adotar ou ratificar o juízo de valor firmado pelo órgão julgador *a quo*, inclusive transcrevendo-o no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação no *decisum*, a reprodução do trecho do v. aresto ora combatido passa a fazer parte integrante deste voto, servindo-lhe de fundamento, pois reflete posicionamento adequado ao caso em apreço.

Daí que, sopesadas as circunstâncias declinadas, impõe-se a manutenção da r. decisão combatida.

Isto posto, pelo meu voto, **nega-se provimento** ao recurso, nos termos da fundamentação supra, e **majora-se** a verba honorária para 13% do valor atualizado da causa.

Ficam as partes advertidas de que a oposição de embargos de declaração protelatórios ensejará a aplicação da penalidade prevista no art. 1.026, § 2º do CPC. Consideram-se prequestionados todos os artigos de lei e as teses deduzidas pelas partes nesta apelação.

PEDRO FERRONATO
Relator