



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000451622

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1074487-78.2024.8.26.0002, da Comarca de Osasco, em que é apelante MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA, é apelado ALEXSANDRO NERYS SANTOS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 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 Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), GILBERTO FRANCESCHINI E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 9 de maio de 2025.

MARA TRIPPO KIMURA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 3325

APELAÇÃO CÍVEL Nº: 1074487-78.2024.8.26.0002

COMARCA: OSASCO

ORIGEM: FORO DE OSASCO – 3ª VARA CÍVEL

JUÍZA 1ª INSTÂNCIA: MÁRCIA DE MELLO ALCOFORADO HERRERO

APELANTE: MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA

APELADO: ALEXSANDRO NERYS SANTOS

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. BANCÁRIO. DECLARAÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO DA PARTE RÉ. DESPROVIMENTO.

I. CASO EM EXAME.

1. Autor, vítima de assalto, teve cartões e celular subtraídos, resultando em operações fraudulentas em sua conta, totalizando um prejuízo de R\$ 72.900,00.

2. Sentença de parcial procedência.

3. Recurso do banco réu.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO.

4. A questão em discussão consiste em: (i) verificar a legitimidade passiva do banco réu; (ii) determinar a responsabilidade da instituição financeira pela falha na prestação de serviços ao não detectar transações fraudulentas.

III. RAZÕES DE DECIDIR.

5. A legitimidade passiva do banco é confirmada, pois a responsabilidade pelas operações fraudulentas foi imputada à instituição financeira.

6. Relação de consumo. Operações bancárias, de valores elevados, em curto espaço de tempo no horário noturno, para o mesmo destinatário. Padrão de fraude. Falha na segurança do serviço bancário. Fortuito interno. Responsabilidade objetiva. Aplicação da Súmula 479 do S.T.J. e art. 14 do C.D.C. Restituição do importe pelas operações cabíveis, na forma da sentença.

IV. DISPOSITIVO.

7. Sentença mantida. Recurso desprovido.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pelo réu contra a r. sentença de fls. 207/211, cujo relatório é adotado, que julgou parcialmente procedente a demanda, com a seguinte parte dispositiva: “*Ante o exposto, nos termos do art. 487,*

*inc. I, do Código de Processo Civil, julgo **PARCIALMENTE PROCEDENTE** esta ação, para: condenar a requerida no pagamento, ao requerente, de indenização por danos materiais de **R\$ 21.200,00** [R\$ 8.000,00 (fl. 22) + R\$ 3.200,00 (fl. 23) + R\$ 5.000,00 (fl. 24) + R\$ 1.000,00 (fl. 26) + R\$ 4.000,00 (fl. 26)]. Referida quantia deverá ser corrigida monetariamente pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo (INPC) desde a data de cada transação, e acrescida de juros moratórios de 1% ao mês desde a citação, ambos calculados até 29/08/2024. A partir de 30/08/2024, deverão ser observados os seguintes parâmetros, em consonância com as alterações do Código Civil (art. 389, parágrafo único, e art. 406, § 1.º), promovidas pela Lei n. 14.905/2024: correção monetária pelo IPCA, e juros de mora de acordo com a taxa legal (diferença entre a Taxa SELIC e o IPCA, calculada mensalmente pelo Banco Central, conforme Resolução CMN n. 5.171/2024). Caso a taxa legal apresente resultado negativo, essa será considerada igual a 0 (zero) para efeito de cálculo dos juros no período de referência (art. 406, § 3.º, CC).” (fls. 210/211).*

A r. sentença, ainda, condenou o requerido ao pagamento das verbas de sucumbência, fixando os honorários advocatícios em 10% sobre o valor total a ser ressarcido ao autor.

Em recurso (fls. 214/220), o banco sustenta, em síntese, que: i) não seria parte legítima para figurar no polo passivo da demanda; ii) não teria ocorrido falha na prestação de serviços; iii) a culpa seria exclusiva da consumidora e de terceiros. Assim, pediu o provimento do recurso.

Tempestivo e preparado (fls. 225/226), o recurso foi processado. Contrarrazões às fls. 432/440.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Cuida-se, na origem, de ação de ressarcimento de danos movida por ALEXSANDRO NERY S SANTOS em face de MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA, em que o autor narra, em síntese, que é

correntista do requerido e que, em 17/02/2024, por volta das 21h20, foi vítima de assalto perpetrado por cerca de cinco indivíduos armados, sendo obrigado a entregar seus pertences pessoais, incluindo carteira contendo documentos e cartões bancários. Após o ocorrido, constatou que diversas transações bancárias não reconhecidas foram realizadas com seus cartões de débito e crédito, bem como movimentações em suas contas correntes, tanto pessoal quanto empresarial, no valor total de R\$ 72.900,00. Sustenta que nunca havia realizado transferências bancárias a partir da referida conta, tampouco efetuou compras com os cartões. Alega que o Banco requerido reconheceu a vulnerabilidade das transações e efetuou ressarcimento parcial no valor de R\$ 50.000,00, restando, contudo, um saldo não devolvido de R\$ 22.900,00. Diante disso, pleiteou a condenação do réu ao pagamento do valor residual. Juntou documentos, incluindo comprovantes de transações bancárias (fls. 20/24), fatura do cartão (fls. 25/29) e boletim de ocorrência (fls. 30/31).

Citado, o requerido apresentou contestação (fls. 44/54), anexando documentos (fls. 86/157).

Após réplica (fls. 161/169), ambas as partes pleitearam o julgamento antecipado do feito (fls. 173 e 205/206).

Ao final, sobreveio a r. sentença de parcial procedência (fls. 207/211).

Pois bem.

I – Da legitimidade passiva do banco réu

Afasta-se a alegação de ilegitimidade passiva da Financeira.

A legitimidade deve ser analisada à luz das alegações expostas na petição inicial, na qual o autor imputou à instituição financeira, em que mantém conta bancária, a responsabilidade pelas operações bancárias fraudulentas, por ter permitido a realização dessas transações, configurando falha na prestação de serviço.

De acordo com a teoria da asserção, a verificação das

condições da ação deve ser realizada de forma abstrata, *in status assertionis*, ou seja, considerando como verdadeiras as alegações constantes na exordial. Questionar a existência de falha no serviço ou denexo causal (ou a obrigação de indenizar) envolve a apreciação do mérito, o que não diz respeito à análise das condições da ação.

Dessa forma, o requerido apelante é parte legítima para figurar no polo passivo da demanda.

II – Da inexigibilidade do débito

Destaca-se que a relação entre as partes está submetida às normas do Código de Defesa do Consumidor, pois trata-se de relação de consumo, em que a parte ré figura como fornecedora de serviços e a parte autora como consumidora final, inclusive conforme dispõem a ADI 2591 do Supremo Tribunal Federal e a Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça.

Além disso, há clara hipossuficiência da parte autora em relação às informações técnicas do serviço bancário fornecido pelo requerido, revelando-se acertada a inversão do ônus probatório, prevista no artigo 6º, *caput* e inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

Sendo assim, caberia à instituição financeira demonstrar a regularidade das transações, conforme artigo 373, *caput* e inciso II, do Código de Processo Civil, ônus probatório que não cumpriu.

Nos autos, é incontroversa a relação jurídica entre as partes, bem como as operações bancárias realizadas: transferência via PIX no valor de R\$ 35.000,00 para Tayna Carioca dos Santos, às 20h54 no dia 17.02.2024 (fls. 20); transferência via PIX no valor de R\$ 15.000,00 para Tayna Carioca dos Santos, às 20h54 no dia 17.02.2024 (fls. 21); compra no cartão de débito no valor de R\$ 8.000,00 no estabelecimento “Vanessa”, às 22h25 no dia 17.02.2024 (fls. 22); compra no cartão de débito no valor de R\$ 3.200,00 no estabelecimento “Vanessa”, às 22h27 no dia 17.02.2024 (fls. 23); compra no cartão de débito no valor de R\$ 5.000,00 no estabelecimento “VagnerSoares” (fls. 24); compra no cartão de crédito

no valor de R\$ 4.000,00 no estabelecimento “VagnerSoares” no dia 18.02.2024 (fls. 26); e compra no cartão de crédito no valor de R\$ 1.000,00 no estabelecimento “VagnerSoares” no dia 18.02.2024 (fls. 26).

Representam evidente **perfil de fraude**, pois não há como negar que as transações eram suspeitas: sucessivas, em valores elevados, para os mesmos destinatários, no horário noturno, com o máximo aproveitamento do acesso fraudulento à conta, antes do mecanismo de bloqueio ser ativo.

Mesmo assim, nenhum histórico de bloqueio preventivo pela Financeira. Nessa linha, os mecanismos de detecção de fraude da instituição financeira falharam e, assim, foi possível o sucesso da empreitada criminosa. O fortuito interno, atrelado à falta de segurança nas operações, foi a causa determinante do prejuízo sofrido pelo correntista.

A instituição financeira requerida reconheceu a vulnerabilidade das transações, tanto que procedeu ao ressarcimento parcial ao autor, no montante de R\$ 50.000,00.

O assalto foi relatado à Polícia em boletim de ocorrência, no dia 18.02.2024, às 06h56 (fls. 30/31).

Ademais, a narrativa do autor é verossímil, nada evidenciando que o requerente teria comunicado falsamente um crime ou ajuizado esta demanda com o intuito de obter vantagem ilícita em detrimento do banco réu.

Cumpria à instituição financeira demonstrar, de forma inequívoca, que as operações foram efetivamente realizadas pelo titular da conta mediante senha, o que não ocorreu no presente caso.

Dessa forma, o conjunto probatório acostado aos autos não deixa dúvida acerca da falha na prestação do serviço do requerido, visto que não conseguiu detectar a fraude praticada por terceiros, sobretudo diante das sucessivas transações, chegando a um elevado valor.

Nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor,

cabe ao banco réu responder pelos danos causados, em conformidade com a teoria do risco do empreendimento. De fato, ao oferecer serviços financeiros por meio de aplicativos, sem agências físicas e disponíveis a qualquer horário, a instituição obtém proveitos financeiros e, como contrapartida, deve suportar eventuais prejuízos decorrentes de fortuitos internos, conforme disposto na Súmula 479 do STJ e na Tese firmada no Tema 466 do STJ.

Sobre o dever de segurança das financeiras, em recente julgado, o C. Superior Tribunal de Justiça, Terceira Turma, pela relatora Ministra NANCY ANDRIGHI, julgado em 12/09/2023:

“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. (...) 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” (REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrigli, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023).

Em casos análogos, assim já decidiu este E. Tribunal de Justiça:

“RESPONSABILIDADE CIVIL CONTRATUAL. Prestação de serviços. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. danos materiais e morais. Operações em cartão de crédito, conta corrente e poupança em decorrência de roubo. Incompatibilidade com o perfil da usuária, além de realizadas em curto espaço de tempo. Responsabilidade objetiva do banco por fortuito interno. Inteligência da Súmula 479 do STJ. Inexigibilidade declarada e restituição dos valores corretamente determinada. DANO MORAL. Configuração. Quantum indenizatório. Pretensão de redução pelo réu e de majoração pela autora. Majoração admitida, mas não no valor pretendido. Observância aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Sentença reformada. RECURSO DO RÉU NÃO PROVIDO, PROVIDO EM PARTE O RECURSO ADESIVO DA AUTORA.” (TJSP; Apelação Cível 1002774-90.2022.8.26.0009; Relator (a): Fernando Sastre Redondo; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IX - Vila Prudente - 3ª Vara Cível; j. em 15/12/2024; g.n.).

“APELAÇÃO – ILEGITIMIDADE PASSIVA – INEXISTÊNCIA – apelante diretamente ligado ao direito material descrito na causa de pedir que envolve falha na prestação dos seus serviços – objeção preliminar rejeitada. LITISCONSÓRCIO NECESSÁRIO – INOCORRÊNCIA – alegação de que os destinatários das transferências de valores da conta da apelada (os fraudadores) são litisconsortes necessários – formação de litisconsórcio necessário que se dá por imposição legal ou pela natureza da relação jurídica controvertida – inteligência do art. 114 do CPC – circunstâncias que não estão presentes no caso. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE – relação de consumo – acervo probatório dos autos que evidencia a fraude havida depois de roubo do qual o apelado foi vítima – utilização de cartão de crédito por terceiro que realizou empréstimos e regates de investimentos na mesma data – operações atípicas – responsabilidade objetiva do prestador de serviço na hipótese – dever de zelar pela segurança do serviço prestado – artigo 14 do CDC – fortuito interno – Súmula 479 do STJ – inexistência de culpa concorrente do consumidor – declaração de inexigibilidade do débito que se

impunha – dano moral ocorrido em vista do desvio produtivo do consumidor – demora do apelante para resolver o problema que implicou violação à paz de espírito do apelado (bem da personalidade), com potencial para fazer surgir dano moral – indenização fixada em R\$ 2.000,00 que não é excessiva – valor que não destoa do caráter educativo-punitivo que deve compor a verba – pretensão de modificação dos termos iniciais de incidência da correção monetária e dos juros de mora incidentes sobre as indenizações por dano moral e material que é indevida – ônus da sucumbência que deviam mesmo ser integralmente atribuídos ao apelante – sentença mantida, nos termos do art. 252 do RITJSP. Resultado: recurso desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1008935-51.2024.8.26.0008; Relator (a): Castro Figliolia; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VIII - Tatuapé - 3ª Vara Cível; j. em 09/12/2024; g.n.).

E desta Turma do Núcleo 4.0:

“DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. FRAUDE BANCÁRIA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FORNECEDOR DE SERVIÇO. DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DO DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. I. Caso em exame O autor e sua esposa foram vítimas de roubo em 03/07/2023, tendo seus celulares, documentos e cartões subtraídos. Após o ocorrido, o autor registrou boletim de ocorrência e solicitou o bloqueio de seus aparelhos e cartões. O autor foi negativado no Serasa e protestado em tabelionato pelo banco réu, em razão de um empréstimo realizado em 06/07/2023 que não contratou, resultante de fraude. O autor tentou resolver administrativamente a questão, sem sucesso, e apresentou documentos para comprovar a fraude e a negativação indevida. II. Questão em discussão (i) Se houve falha na prestação de serviços por parte do banco; e (ii) se houve dano à moral do autor. III. Razões de decidir O banco não comprovou a idoneidade de seu sistema de segurança, demonstrando falha na proteção dos dados do autor. A alegação de "autofraude" pelo banco não foi comprovada. A movimentação atípica deveria ter sido bloqueada pela instituição. A fraude é considerada fortuito interno, decorrente do risco da atividade da instituição financeira. A relação jurídica é de consumo,

sujeitando-se às normas do Código de Defesa do Consumidor, que prevê a responsabilidade objetiva do fornecedor. A falha nos serviços causou danos morais ao autor, que teve seus dados expostos e seu nome negativado. Valor da indenização fixado de forma adequada. IV. Dispositivo NEGA-SE PROVIMENTO ao recurso.” (TJSP; Apelação Cível 1016882-90.2023.8.26.0009; Relator (a): Paulo Toledo; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro Regional IX - Vila Prudente - 2ª Vara Cível; j. em 04/12/2024; g.n.).

“RESPONSABILIDADE CIVIL – Contrato bancário – Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por dano moral – Roubo de cartão de crédito e débito – Realização de transações financeiras em curto período de tempo e em valor expressivo, fora do padrão de consumo do cliente – Falha na prestação do serviço – Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça – Responsabilidade objetiva do fornecedor de produtos e serviços – Ausência de excludentes – Manutenção da r. sentença no tocante ao reconhecimento da inexigibilidade do débito – DANO MORAL – Inscrição indevida do nome do autor nos órgão de proteção ao crédito – Damnum in re ipsa – Indenização devida, porém não no patamar pleiteado pelo autor – Arbitramento em R\$3.000,00 realizado nesta instância recursal, segundo as particularidades do caso e os critérios da proporcionalidade e razoabilidade – Procedência decretada nesta instância ad quem – Recurso do réu não provido e recurso do autor parcialmente provido.” (TJSP; Apelação Cível 1006699-81.2023.8.26.0002; Relator (a): Pedro Ferronato; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro Regional II - Santo Amaro - 9ª Vara Cível; j. em 27/08/2024; g.n.).

Dessa forma, evidencia-se a falha na prestação de serviço por parte do requerido, que deve ser responsabilizado nos termos da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça e do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Cabível a reposição do prejuízo material, conforme determinado em sentença, inclusive em relação aos juros e à correção monetária.

III – Da conclusão



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Assim, a sentença deve ser mantida, sem qualquer reparo.

Com fundamento no art. 85, §11, CPC e tema 1059 do STJ, majoro os honorários sucumbenciais em 3%, resultando em 13% sobre a mesma base de cálculo.

Finalmente, para evitar futuros questionamentos desnecessários, tenho por expressamente ventilados, neste grau de jurisdição, todos dispositivos legais e constitucionais citados em sede recursal.

Observo ainda que a função do julgador é decidir a lide de modo fundamentado e objetivo, portanto desnecessário o enfrentamento exaustivo de todos os argumentos elaborados pelas partes.

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

MARA TRIPPO KIMURA
Relatora