

Diário de Justiça Eletrônico Nacional - CNJ - MT

Data de Disponibilização: 02/02/2026

Data de Publicação: 03/02/2026

Região:

Página: 13844

Número do Processo: 1012380-03.2024.8.11.0006

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MATO GROSSO - DJEN - DJEN

Processo: **1012380 - 03.2024.8.11.0006** Órgão: Quarta Câmara de Direito Privado Data de disponibilização: 02/02/2026 Classe: APELAÇÃO CÍVEL Tipo de comunicação: Intimação Meio: Diário de Justiça Eletrônico Nacional Parte(s): **MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA** Advogado(s): LUIZ GUSTAVO DE OLIVEIRA RAMOS OAB 128998-A SP Conteúdo: ESTADO DE MATO GROSSO PODER JUDICIÁRIO QUARTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO Número Único: **1012380 - 03.2024.8.11.0006** Classe: APELAÇÃO CÍVEL (198) Assunto: [Indenização por Dano Moral, Indenização por Dano Material] Relator: Des(a). SERLY MARCONDES ALVES Turma Julgadora: [DES(A). SERLY MARCONDES ALVES, DES(A). ANGLIZEY SOLIVAN DE OLIVEIRA, DES(A). RUBENS DE OLIVEIRA SANTOS FILHO] Parte(s): [THIAGO ABNER FERRO LUZ - CPF: 056.870.371-52 (APELADO), KAMILA GOMES FRADE - CPF: 026.451.791-18 (ADVOGADO), MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA - CNPJ: 10.573.521/0001-91 (APELANTE), LUIZ GUSTAVO DE OLIVEIRA RAMOS - CPF: 121.858.198-01 (ADVOGADO)] A CÓRDO Vistos, relatados e discutidos os autos em epígrafe, a QUARTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso, sob a Presidência Des(a). RUBENS DE OLIVEIRA SANTOS FILHO, por meio da Turma Julgadora, proferiu a seguinte decisão: PRELIMINAR REJEITADA. NÃO PROVIDO, UNÂNIME E MENTA EMENTA DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE EM CARTÃO DE CRÉDITO. TRANSAÇÕES NÃO RECONHECIDAS, INCLUSIVE APÓS CANCELAMENTO DO CARTÃO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DANO MATERIAL E DANO MORAL CONFIGURADOS. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO NÃO PROVIDO. I. CASO EM EXAME Apelação Cível interposta contra sentença que, em ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais, declarou inexistentes os débitos de transações fraudulentas realizadas em 08/09/2024, 14/10/2024 e 15/10/2024, determinou a restituição simples dos valores e fixou indenização por danos morais em R\$ 5.000,00, além de condenar ao pagamento de custas e honorários. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO Há duas questões em discussão: (i) definir se a instituição financeira possui legitimidade passiva para responder por transações fraudulentas realizadas no cartão de crédito emitido pela apelante; (ii) estabelecer se houve falha na prestação do serviço a justificar a responsabilidade civil objetiva pelas transações não reconhecidas, inclusive aquelas ocorridas após o cancelamento do cartão, bem como a manutenção do valor fixado a título de danos morais. III. RAZÕES DE DECIDIR A instituição emissora do cartão possui legitimidade passiva porque administra, gerencia e assegura o funcionamento e a segurança do instrumento de pagamento no qual ocorreram as

transações contestadas. Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor, pois a relação jurídica estabelecida caracteriza relação de consumo e sujeita o fornecedor à responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do CDC. A responsabilidade objetiva se caracteriza porque as transações foram realizadas eletronicamente dentro do ambiente disponibilizado pela instituição financeira, sendo incontestável que parte delas ocorreu após o cancelamento do cartão solicitado pelo consumidor, o que evidencia falha no sistema de segurança. A instituição financeira não comprova a regularidade das operações, limitando-se a alegações genéricas, sem apresentar registros técnicos, logs de acesso, comprovantes de autenticação ou outros elementos aptos a afastar a falha do serviço. A conduta do consumidor demonstra diligência, pois comunicou a fraude, cancelou o cartão, registrou boletim de ocorrência e buscou solução administrativa, inexistindo culpa exclusiva da vítima. As fraudes configuram fortuito interno inerente ao risco da atividade financeira, sendo inaplicável causa excludente de responsabilidade, conforme jurisprudência citada, inclusive Súmula 479 do STJ. Os danos materiais se comprovam pela cobrança indevida das transações fraudulentas, impondo-se a restituição simples dos valores, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC. O dano moral é in re ipsa, decorrendo do abalo psicológico, da insegurança gerada pela fraude e da postura omissiva da instituição financeira diante das reclamações do consumidor. O valor fixado em R\$ 5.000,00 mostra-se proporcional e adequado às circunstâncias do caso, não justificando redução do quantum.

IV. DISPOSITIVO E TESE Recurso desprovido. Tese de julgamento: A instituição financeira é parte legítima para responder por transações fraudulentas realizadas com cartão por ela emitido, inclusive quando decorrentes de falha de segurança. A responsabilidade civil da instituição financeira em casos de fraude bancária é objetiva, nos termos do art. 14 do CDC, caracterizando-se as fraudes como fortuito interno. A realização de operações após o cancelamento do cartão evidencia falha grave na prestação do serviço e impõe a restituição dos valores cobrados indevidamente. O dano moral decorrente de transações fraudulentas bancárias configura-se in re ipsa. O valor da indenização fixado na sentença é adequado às circunstâncias do caso concreto.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 4º, I; 14; 42, parágrafo único. CPC, art. 85, § 11. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; TJ-MT, N.U 1021361-05.2025.8.11.0000, Rel. Des. Sebastião Barbosa Farias, j. 27.11.2025; TJ-MT, N.U 1032529-75.2025.8.11.0041, Rel. Des<sup>a</sup>. Clarice Claudino da Silva, j. 08.12.2025.

R E L A T Ó R I O AP **1012380 - 03.2024.8.11.0006** MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA X THIAGO ABNER FERRO LUZ RELATÓRIO

Eminentes pares: Trata-se de recurso de Apelação interposto por MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA contra sentença proferida pelo Juízo da 2ª Vara Cível da Comarca de Cáceres, que nos autos da ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais, ajuizada por THIAGO ABNER FERRO LUZ julgou procedentes os pedidos iniciais para declarar a inexistência dos débitos decorrentes das transações não reconhecidas pelo autor realizadas em seu cartão de crédito nas datas de 08/09/2024, 14/10/2024 e 15/10/2024. Condenar a requerida a restituir ao autor, na forma simples, todos os valores referentes às transações fraudulentas; e, condenar a requerida ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Ainda,

condenou a requerida ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 10% sobre o valor da condenação. A apelante inicialmente suscita preliminar de ilegitimidade passiva, sob o argumento de que não integra a cadeia de consumo relacionada aos fatos narrados na inicial, atuando apenas como administradora do cartão de crédito do recorrido. No mérito, sustenta a ausência de responsabilidade civil, alegando que adota rigorosos mecanismos de segurança para proteger seus usuários, como duplo fator de autenticação, envio de código de validação via SMS, reconhecimento facial e biometria. Argumenta que eventuais operações realizadas fora desse ambiente seguro não podem ser atribuídas à recorrente, uma vez que fogem ao seu controle e responsabilidade. Defende que o comportamento negligente do apelado foi fator determinante para a ocorrência da fraude, não havendo relação de causalidade entre a conduta da apelante e os danos alegados. Subsidiariamente, requer a redução do quantum indenizatório fixado a título de danos morais. Certificado o decurso do prazo para o apelado apresentar as contrarrazões sem qual manifestação. (ID. 332017863) É o relatório. VOTO RELATORIO VOTO PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA Eminentess pares: A preliminar de ilegitimidade passiva não merece acolhimento. A legitimidade para figurar no polo passivo da demanda decorre da pertinência subjetiva da ação, ou seja, da relação entre o sujeito e a causa. No caso em análise, a apelante é a instituição emissora do cartão de crédito no qual ocorreram as transações fraudulentas, sendo responsável pela administração, gestão e segurança do referido instrumento de pagamento. A controvérsia central reside justamente na alegada falha no sistema de segurança mantido pela ré, que teria permitido a realização de transações não autorizadas mesmo após o cancelamento do cartão. Tal circunstância evidencia, de forma inequívoca, a legitimidade da instituição financeira para responder aos termos da presente ação. Ademais, tratando-se de relação de consumo regida pelo Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade do fornecedor de serviços por vícios ou defeitos na prestação decorre diretamente da lei, conforme estabelece o artigo 14 do CDC. Logo, REJEITO a preliminar suscitada. É como voto. VOTO MÉRITO Eminentess partes: A relação jurídica estabelecida entre as partes enquadra-se perfeitamente no conceito de relação de consumo, aplicando-se integralmente as disposições do Código de Defesa do Consumidor. O autor figura como consumidor final dos serviços financeiros prestados pela requerida, que atua como fornecedora no mercado de consumo. Entre os princípios fundamentais que regem as relações consumeristas, destaca-se o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor (artigo 4º, inciso I, do CDC), princípio este que fundamenta todo o sistema protetivo estabelecido pela legislação especial. Tal vulnerabilidade manifesta-se em suas dimensões técnica, jurídica e econômica, colocando o consumidor em posição de desvantagem frente ao fornecedor. No que tange à responsabilidade civil, o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor estabelece que "O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos". Trata-se, portanto, de responsabilidade objetiva, que prescinde da demonstração de culpa, bastando a comprovação do defeito na prestação do serviço,

do dano e do nexo causal entre ambos. A questão controvertida nos autos cinge-se a determinar se as transações impugnadas foram efetivamente realizadas pelo autor ou se decorreram de fraude perpetrada por terceiros em razão de falha no sistema de segurança da instituição financeira. Restou incontrovertido que as transações objeto da lide foram realizadas nas seguintes datas: i) 08/09/2024; ii) 14/10/2024; e iii) 15/10/2024. É igualmente incontrovertido que todas as operações foram efetuadas por meio eletrônico, através de serviço disponibilizado pela requerida. O elemento central da controvérsia reside no fato de que as transações realizadas em outubro de 2024 ocorreram após o autor ter solicitado o cancelamento do cartão, seguindo orientação da própria instituição financeira quando da comunicação da primeira fraude. Tal circunstância, por si só, evidencia falha grave no sistema de segurança mantido pela requerida. O autor comprovou ter adotado todas as cautelas esperadas de um consumidor diligente: a) comunicou imediatamente a instituição financeira sobre as transações não reconhecidas; b) seguiu a orientação recebida, procedendo ao cancelamento do cartão; c) registrou Boletim de Ocorrência; e d) buscou repetidamente solução junto à requerida. Por outro lado, competia à instituição financeira, detentora do conhecimento técnico sobre seus sistemas operacionais e procedimentos de segurança, comprovar que as transações foram efetivamente realizadas pelo autor; que não houve falhas em seu sistema de segurança; que adotou todas as medidas necessárias para impedir fraudes; e que o cancelamento do cartão foi processado adequadamente, impedindo novas transações. A requerida, contudo, limitou-se a alegar genericamente que as operações foram realizadas mediante carteira digital com a devida validação, sem produzir qualquer prova concreta nesse sentido. Não trouxe aos autos registros detalhados das transações, logs de sistema, gravações de atendimento ou qualquer outro elemento que pudesse demonstrar a regularidade das operações ou a culpa exclusiva do consumidor. Ressalte-se que a mera alegação de que as transações dependiam de dados pessoais do titular do cartão não afasta a responsabilidade da instituição financeira. É notório que fraudadores utilizam diversos meios para obter indevidamente informações sensíveis dos consumidores, explorando vulnerabilidades nos sistemas de segurança das instituições financeiras. Assim, a falha na prestação do serviço resta cabalmente demonstrada sob múltiplos aspectos. Primeiro, houve evidente deficiência no sistema de segurança que permitiu a realização de transações fraudulentas, caracterizando descumprimento do dever de segurança inerente à atividade desenvolvida pela requerida. Segundo, mesmo após a comunicação da fraude e o cancelamento do cartão, conforme orientação da própria instituição, novas transações não autorizadas foram processadas, demonstrando falha sistêmica que impedi o efetivo bloqueio do instrumento de pagamento. Terceiro, a requerida manteve-se inerte diante das reclamações do consumidor, não adotando medidas efetivas para solucionar o problema, investigar as fraudes ou ressarcir os prejuízos, caracterizando deficiência no atendimento pós-venda e no suporte ao cliente. É dever das instituições financeiras implementar mecanismos eficazes de segurança que impeçam, ou ao menos dificultem, a ação de fraudadores. Devem, ainda, monitorar transações atípicas que destoem do padrão de consumo do cliente, bloqueando operações suspeitas até a confirmação de sua legitimidade. Nesse sentido, é a

jurisprudência do Egrégio Tribunal de Justiça de Mato Grosso: DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. AGRAVO DE INSTRUMENTO. TUTELA DE URGÊNCIA. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FORTUITO INTERNO. RECURSO PROVIDO. I. Caso em exame: 1. Agravo de instrumento interposto contra decisão que indeferiu tutela de urgência para suspender descontos bancários decorrentes de empréstimo e crédito rotativo alegadamente contratados mediante fraude conhecida como "golpe do falso funcionário", em que terceiros obtiveram dados da consumidora por engenharia social e realizaram operações não autorizadas. II. Questão em discussão: 2. A questão em discussão consiste em saber se estão presentes os requisitos do artigo 300 do CPC para concessão de tutela de urgência visando suspender descontos bancários quando há alegação de fraude por terceiros mediante golpe do falso funcionário. III. Razões de decidir: 3. A probabilidade do direito resta demonstrada pela aplicação da Súmula 479 do STJ, que estabelece a responsabilidade objetiva das instituições financeiras por danos decorrentes de fortuito interno relativo a fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias. 4. O golpe do falso funcionário constitui modalidade de fraude que se enquadra no conceito de fortuito interno, sendo inerente ao risco da atividade bancária e não configurando caso fortuito ou força maior apto a exonerar a responsabilidade da instituição. 5. A atipicidade das operações realizadas, consistente em contratação de empréstimo seguida de transferências imediatas via PIX para terceiros, evidencia falha no sistema de segurança bancário e corrobora a verossimilhança das alegações. 6. O perigo de dano está configurado pelo comprometimento da subsistência da agravante, que se encontra em situação de vulnerabilidade econômica e de saúde, sendo os descontos de natureza alimentar. 7. A medida possui caráter reversível, pois os valores podem ser cobrados posteriormente caso seja reconhecida a legitimidade das operações ao final da demanda. IV. Dispositivo e tese: 8. Recurso provido. Tese de julgamento: "Presentes os requisitos do artigo 300 do CPC quando há alegação fundamentada de fraude bancária mediante golpe do falso funcionário, aplicando-se a responsabilidade objetiva da instituição financeira por fortuito interno, conforme Súmula 479 do STJ, sendo cabível a tutela de urgência para suspender descontos que comprometam a subsistência do consumidor." (N.U 1021361-05.2025.8.11.0000, CÂMARAS ISOLADAS CÍVEIS DE DIREITO PRIVADO, SEBASTIAO BARBOSA FARIAS, Primeira Câmara de Direito Privado, Julgado em 27/11/2025, Publicado no DJE 27/11/2025) As fraudes bancárias representam risco inerente à atividade empresarial desenvolvida pelas instituições financeiras, caracterizando-se como fortuito interno que não pode ser transferido ao consumidor. Os prejuízos decorrentes devem ser suportados pelo empreendedor que aufera os lucros da atividade, não sendo razoável que o consumidor, além de vulnerável técnica e economicamente, arque com os ônus de falhas no sistema de segurança do fornecedor. No tocante aos danos materiais, verifica-se que o autor foi indevidamente cobrado por transações que não realizou, caracterizando cobrança indevida nos termos do artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor. Por se tratar de fraude bancária realizada por terceiro, impõe-se a restituição simples de todos os valores cobrados indevidamente, correspondentes às transações fraudulentas realizadas nas datas de

08/09/2024, 14/10/2024 e 15/10/2024, devidamente corrigidos e acrescidos de juros legais. A caracterização do dano moral no caso em tela também é inequívoca e decorre de múltiplos fatores que, analisados em conjunto, demonstram violação aos direitos da personalidade do autor. Primeiramente, há que se considerar o abalo psíquico decorrente da própria fraude, situação que gera natural sentimento de insegurança, vulnerabilidade e violação da esfera íntima do consumidor. A utilização indevida de dados pessoais e financeiros por terceiros representa invasão à privacidade e autonomia do indivíduo. Ademais, a postura adotada pela instituição financeira agravou consideravelmente o sofrimento do consumidor. Ao invés de prestar o devido suporte e adotar medidas imediatas para solucionar o problema, a requerida manteve-se inerte e resistente, imputando ao autor a responsabilidade pelas transações fraudulentas e mantendo as cobranças indevidas. É importante ressaltar que o dano moral em casos de fraude bancária configura-se in re ipsa, ou seja, decorre do próprio fato, prescindindo de comprovação específica do prejuízo extrapatrimonial. A jurisprudência é pacífica nesse sentido: Direito civil e do consumidor. Recurso de apelação cível. Fraude bancária. Golpe da falsa central telefônica. Transações fraudulentas autorizadas por engenharia social. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Dano material e dano moral configurados. Recurso desprovido. i. caso em exame 1. Recurso de Apelação Cível interposto pela instituição financeira em virtude da sentença que julgou parcialmente procedente Ação Declaratória de Inexistência de Débito c/c Reparação por Danos Materiais e Morais, ajuizada por correntista vítima de golpe praticado por meio de engenharia social ("falsa central telefônica"). A sentença declarou a inexistência de débito oriundo de contrato de empréstimo firmado de forma fraudulenta, condenou a Requerida à restituição dos valores subtraídos (R\$ 108.160,08) da conta e aplicações financeiras do Autor, e fixou indenização por danos morais (R\$ 10.000,00). A Apelante alegou ilegitimidade passiva, inexistência de falha na prestação do serviço e ausência de responsabilidade pelos danos sofridos pelo Apelado. ii. Questão em discussão 2. Há duas questões em discussão: (i) definir se a instituição financeira possui legitimidade passiva para responder por transações bancárias realizadas mediante golpe por terceiros; (ii) estabelecer se há responsabilidade civil objetiva da instituição financeira pelos prejuízos materiais e morais decorrentes das operações bancárias fraudulentas, mesmo quando realizadas com senha pessoal do consumidor. iii. razões de decidir 3. A instituição financeira é parte legítima para figurar no polo passivo da demanda, pois mantém relação contratual com o consumidor e fornece os meios técnicos pelos quais as transações foram realizadas, sendo irrelevante eventual ausência de vínculo direto com os fraudadores. 4. Aplica-se ao caso o Código de Defesa do Consumidor, que impõe responsabilidade objetiva ao fornecedor de serviços por falhas na prestação do serviço, nos termos do art. 14, inclusive por fortuito interno. 5. A fraude ocorreu dentro do ambiente virtual da própria instituição financeira, por meio de comandos bancários realizados via aplicativo, com autenticação fornecida pelo sistema da Apelante, que não bloqueou operações atípicas ou de alto valor. 6. A responsabilidade da instituição financeira subsiste mesmo quando as transações foram realizadas com senha pessoal do cliente, se não houver prova de culpa exclusiva da vítima ou dolo do consumidor. 7. A inexistência de sistemas eficazes de bloqueio, alerta ou autenticação adicional em face

de operações fora do padrão configura falha na prestação de serviços. 8. O argumento de que os valores transferidos foram sacados e não podem ser devolvidos não afasta o dever de indenizar, pois a obrigação da instituição decorre da falha de segurança que permitiu a fraude. 9. O dano moral está configurado diante do expressivo prejuízo financeiro, do abalo à esfera psíquica do consumidor e da necessidade de recorrer ao Judiciário para obtenção de reparação. 10. O valor fixado para a indenização por danos morais (R\$ 10.000,00) é proporcional, razoável e encontra amparo em precedentes análogos, não sendo objeto de impugnação específica quanto ao seu montante. iv. dispositivo e tese 11. Recurso desprovido. Tese de julgamento: "1. A instituição financeira é parte legítima para responder judicialmente por transações realizadas mediante fraude, ainda que praticadas por terceiros. 2. A responsabilidade civil da instituição financeira, nas hipóteses de fraude bancária por engenharia social, é objetiva e decorre do risco da atividade, nos termos do art. 14 do CDC. 3. A realização de operações fraudulentas com uso de senha pessoal do consumidor não exclui a responsabilidade da instituição, se não demonstrada culpa exclusiva da vítima ou inexistência de falha no sistema. 4. A restituição dos valores indevidamente subtraídos é devida, independentemente da possibilidade de estorno ou recuperação do numerário. 5. Está comprovado o dano moral decorrente da fraude bancária, cuja indenização em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) atende os princípios da razoabilidade e proporcionalidade".

\_\_\_\_\_ Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; TJ-MT, Apelação Cível nº 1037785-67.2023.8.11.0041, Rel. Des. Dirceu dos Santos, j. 06.11.2024; TJ-SP, Apelação Cível nº 1069754-03.2023.8.26.0100, Rel. Des. Ricardo Pereira Junior, j. 11.09.2024; TJ-ES, Apelação Cível nº 5001017-68.2022.8.08.0049, Rel. Des. Eliana Junqueira Munhos Ferreira, j. 12.07.2024. (N.U 1032529-75.2025.8.11.0041, CÂMARAS ISOLADAS CÍVEIS DE DIREITO PRIVADO, CLARICE CLAUDINO DA SILVA, Primeira Câmara de Direito Privado, Julgado em 08/12/2025, Publicado no DJE 08/12/2025) Quanto ao valor da indenização por danos morais, o montante de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) fixado na sentença mostra-se adequado e proporcional às circunstâncias do caso concreto, atendendo à dupla finalidade do instituto: compensar o ofendido pelo abalo sofrido e desestimular a reiteração da conduta lesiva pelo ofensor. Não há, portanto, razão para sua redução. Ante o exposto, NEGÓ PROVIMENTO ao recurso. Em razão da sucumbência recursal, majoro os honorários advocatícios devidos pela parte apelante para 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil. É como voto. Data da sessão: Cuiabá-MT, 28/01/2026