PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA

DÉCIMA QUARTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0808608-69.2025.8.19.0002

APELANTE 1: MERCADOLIVRE COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA. e MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA.

APELANTE 2: WANDERSON DE OLIVEIRA

APELADOS: OS MESMOS

JUÍZO DE ORIGEM: 4ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE NITERÓI

RELATOR: DES. ÁLVARO HENRIQUE TEIXEIRA DE ALMEIDA

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. FRAUDE ELETRÔNICA EM PLATAFORMA DE PAGAMENTO. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO, REPETIÇÃO EM DOBRO E DANO MORAL. RECURSOS DESPROVIDOS.

I. CASO EM EXAME

1. Ação declaratória cumulada com pedido de restituição de valores e compensação por dano moral ajuizada por consumidor em razão de empréstimo fraudulento, subtração de numerário de conta digital e posterior inscrição de seu nome em cadastro restritivo.

2. A sentença julgou procedentes os pedidos para declarar a inexigibilidade do débito, condenar as rés à restituição em dobro do valor indevidamente subtraído e ao pagamento de indenização por dano moral.

3. O autor alega fraude em contratação de empréstimo, subtração de valores de sua conta e negativação indevida de seu nome. As rés sustentam regularidade das operações e ausência de falha na prestação do serviço.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Há duas questões em discussão: (i) saber se a fraud decorreu de fortuito interno inerente à atividade das ré

ALVARO HENRIQUE TEIXEIRA DE ALMEIDA:16081 Assinado em 16/09/2026 17:22:30
Local: GAB. DES. ALVARO HENRIQUE TEIXEIRA DE ALMEIDA

ensejando responsabilidade objetiva pelos danos suportados pelo consumidor; e (ii) definir a adequação da condenação à restituição em dobro e do valor fixado a título de dano moral.

III. RAZÕES DE DECIDIR

4. A relação entre as partes é de consumo, aplicando-se o CDC, inclusive quanto à responsabilidade objetiva prevista no art. 14.

5. A fraude teve início com comunicação enviada pelo aplicativo oficial das rés, o que caracteriza fortuito interno e não afasta o nexo causal.

6. A regularidade formal do contrato não exclui a responsabilidade das rés, pois a controvérsia reside na captação fraudulenta de credenciais do autor, viabilizada por falha de segurança do ambiente digital.

7. As rés não se desincumbiram do ônus de demonstrar fato extintivo, modificativo ou impeditivo do direito do autor, tampouco culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

8. Correta a sentença ao declarar a inexigibilidade do débito e determinar a restituição em dobro do valor subtraído, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC.

9. O dano moral decorre da contratação fraudulenta, subtração de valores, resistência administrativa e negativação indevida, que agrava o abalo sofrido pelo autor.

9. O valor arbitrado na sentença observa a proporcionalidade e a razoabilidade e não comporta redução ou majoração.

IV. DISPOSITIVO E TESE

10. Recursos desprovidos para manter a sentença.

Tese de julgamento: "1. A fraude decorrente de comunicação enviada pelo ambiente oficial do fornecedor caracteriza fortuito interno, ensejando responsabilidade objetiva. 2. A regularidade formal do contrato não afasta a responsabilidade do fornecedor quando a contratação decorre de vício de consentimento provocado por falha de segurança do sistema. 3. É devida a restituição em dobro d

valor subtraído indevidamente, salvo engano justificável. 4. A negativação indevida decorrente de débito fraudulento configura dano moral, e a revisão do quantum indenizatório somente se justifica quando o valor fixado afrontar a proporcionalidade e a razoabilidade."
Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14 e 42, parágrafo único; CPC, art. 373, II, e 85, § 11.
Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; STJ, EAREsp nº 676.608/RS, Corte Especial; TJRJ, Apelação nº 0025206-08.2019.8.19.0014, Rel. Des. Luiz Eduardo Cavalcanti Canabarro, Décima Quarta Câmara de Direito Privado, j. 03.06.2025; TJRJ, Enunciado nº 89; TJRJ, Súmula nº 343.

ACÓRDÃO

Vistos, discutidos e relatados estes autos de **Apelação Cível**, processo nº 0808608-69.2025.8.19.0002, que figuram como Apelantes: **MERCADOLIVRE COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA., MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA.** e **WANDERSON DE OLIVEIRA** e Apelados: **WANDERSON DE OLIVEIRA.**

RELATÓRIO

Trata-se de apelações cíveis interpostas por **MERCADOLIVRE COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA., MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA.** e **WANDERSON DE OLIVEIRA** contra sentença prolatada pelo MM Juízo da 4ª Vara Cível da Comarca de Niterói que, em ação declaratória c/c com indenizatória, julgou parcialmente procedentes os pedidos, nos seguintes termos (id. 274610173):

> *"Trata-se de ação declaratória cumulada com pedido indenizatório por danos materiais e morais ajuizada por **WANDERSON DE OLIVEIRA** em face de **MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA**. e de **MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA**, alegando, em síntese, que após realizar a compra de uma Chocadeira e Estufa Compacta Para Pássaros co*

03 Ninhos, no valor de R$512,57 por meio da plataforma Mercado Livre no dia 10/10/2024, poucos minutos após a confirmação da compra e do pagamento, teria recebido uma mensagem do Mercado Livre informando que a compra havia sido cancelada e que receberia o estorno do valor pago, tendo verificado que o valor estornado fora efetivamente colocado à disposição do autor na conta vinculada ao 2º Réu, Mercado Pago, que é o banco que opera todas as transações do Mercado Livre.

Relata que no dia seguinte, 11/10/2024, às 08:35h, recebeu uma mensagem do 1º Réu alegando que devido a uma falha em seu sistema, havia ocorrido o cancelamento da compra e tão logo o erro fora constatado, entraram em contato com o próprio suporte Mercado Livre, oportunidade em que o referido setor os informou que iriam entrar em contato com o Demandante, para a reativação da compra. Sendo assim, pediram ao Autor para aguardar o contato e seguir o protocolo de reativação da compra, conforme mensagens que instruem a inicial. Narra que por volta de 12h do próprio dia 11/10/2024, recebeu a ligação por chamada de vídeo de uma pessoa que se identificou como sendo funcionário dos Réus e detinha os dados sigilosos, pessoais e bancários do Autor (nome completo, CPF, todos os dados de seu cartão de crédito, inclusive a data de validade e o código de segurança do verso), fazendo a menção à referida compra que havia sido realizada pelo Autor no site do Mercado Livre e que fora cancelada, sendo que nessa ligação, o suposto preposto da empresa informou que procederia com a compra do produto novamente, motivo pelo qual o Autor acreditou, já que ele estava de posse das suas informações pessoais e bancárias, até porque não havia razão para a compra ter sido cancelada, uma vez que o pagamento já havia sido autorizado.

Aduz que após a ligação dessa chamada por vídeo, notou que parte do valor que havia sido estornado e colocado à sua disposição na conta do Mercado Pago em virtude do cancelamento da compra, foi imediatamente transferido ao suposto funcionário no montante de R$300,00 (trezentos reais) e que ele ainda teria realizado um empréstimo no valor de R$375,90 (trezentos e setenta e cinco reais e noventa centavos), em nome do Autor, com vencimento em 16/11/2024, e que os Réus estão cobrando indevidamente esse empréstimo não contraído pelo Autor com juros e demais encargos,

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Carimbado Eletronicamente

que atinge a cifra de R$689,10 (seiscentos e oitenta e nove reais e dez centavos) até a propositura desta demanda.

Tão logo percebendo a fraude ocorrida, relata que entrou em contato com o 2º Réu, conforme números de protocolos informados na inicial, ocasião que foi atendido pela preposta de nome Juliana, que reconheceu uma movimentação em sua conta e que havia sido retirado o valor de R$300,00 (trezentos reais) da mesma, além de ter sido realizado um empréstimo em seu nome no valor de R$375,90 (trezentos e setenta e cinco reais e noventa centavos), mas alegou que nada poderia fazer, eis que a conta do suposto funcionário se encontrava sem nenhum valor, pois o valor subtraído indevidamente já tinha sido retirado por ele para uma conta pertencente a outro banco e, por fim, que o Autor estaria obrigado a pagar a quantia do dito empréstimo. Assim, não tendo conseguido resolver o problema administrativamente junto aos Réus, propôs a presente demanda.

Requer seja declarada a inexigibilidade do empréstimo feito fraudulentamente em seu nome, que até a distribuição desta remonta a R$689,10 (seiscentos e oitenta e nove reais e dez centavos), a restituição do valor de R$300,00 subtraída de sua conta na forma dobrada, totalizando R$600,00 (seiscentos reais), bem como a restituição, também em dobro, do valor do empréstimo que está sendo cobrado no valor de R$689,10 (seiscentos e oitenta e nove reais e dez centavos), cujo valor com a dobra atinge o montante de R$1.378,20 (mil trezentos e setenta e oito reais e vinte centavos), tudo devidamente atualizado. Ao final, requer a condenação dos Réus ao pagamento da quantia de R$15.000,00 (quinze mil reais), a título de danos morais, com correção monetária a partir do arbitramento.

Petição inicial e documentos insertos nos indexadores 180175144/180175145.

Deferimento da gratuidade de justiça e determinação de citação dos Réus, conforme decisão inicial proferida em id. 180672786.

Os Réus apresentaram contestação conjunta (id. 204726511), na qual arguiram sua ilegitimidade passiva sob o argumento de que não foram eles que deram causa ao fato, sendo os únicos responsáveis pelo fato narrado o próprio Autor e o terceiro, e que o Autor deixou de incluir no polo passivo o Beneficiário do valor subtraído de sua conta, qual seja, Adega do João – Fabio da Silva Matos, alegando se tratar de litisconsórcio necessário e, que, portanto, deveria integrar a lide, razão pela qual o feito deve ser extinto, sem resolução de mérito.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Carimbado Eletronicamente

No mérito, sustentam os Réus que o Mercado Pago é uma ferramenta de tecnologia de serviços de pagamento de diversas plataformas de e-commerce e estabelecimentos físicos, que tem como objetivo democratizar atividades financeiras e facilitar transações comerciais, funcionando como um intermediário entre o vendedor e o comprador, motivo pelo qual o 2º Réu não possui conhecimento sobre as transações realizadas diretamente entre Usuário Pagador (comprador) e Usuário Recebedor (vendedor), posto que as negociações são realizadas diretamente entre as partes, cabendo ao Réu tão somente processar as transações, conforme solicitado pelo Usuário Comprador e com seu integral consentimento.

Sustentam também os Réus que se trata de culpa exclusiva da parte Autora e de terceiros, destacando que apesar da alegação do Autor de que o anúncio do produto teria ocorrido dentro da plataforma do Réu, apenas a compra teria ocorrido dentro dela. Assim, apontam pela ausência de falha na prestação dos serviços, a inexistência de ato ilícito e impugnam a ocorrência de danos materiais e morais. Pedem a improcedência do feito. Juntaram documentos.

Houve réplica (id. 207214614).

Os Réus informaram não ter outras provas a produzir, requerendo o julgamento antecipado da lide (id. 219330219).

O Autor, por seu turno, também não requereu dilação probatória, se reportando à documental já carreada aos autos (id. 221035344).

Sessão de mediação infrutífera, conforme termo adunado em id. 247116524).

O Autor requer o julgamento antecipado da lide (id. 259563656).

É o relatório. Decido.

O caso dos autos envolve nítida relação de consumo, já que a parte Autora é receptora final dos serviços prestados pelos Réus. Enquanto estes, por sua vez, são empresas regularmente constituídas, com natureza jurídica de direito privado, atuando de forma profissional e habitual com intuito econômico. Devido, assim, a aplicação do CDC ao caso em análise.

Rejeito a preliminar de ilegitimidade passiva arguida pelos Réus. É importante lembrar que o Direito Processual Civil brasileiro adota a Teoria da Asserção no que tange à análise das condições para o regular exercício do direito de ação. Segundo tal teoria, as condições da ação devem ser aferidas em abstrato (in statu assertionis), ou seja, a partir das simples alegações aduzidas pelo Autor em sua inici

Logo, se o Autor aponta os Réus como responsáveis pelo evento lesivo, estão estes legitimados a figurar no polo passivo da relação processual.

A preliminar de litisconsórcio necessário também não se sustenta, já que a responsabilidade das plataformas de intermediação de compras ou pagamentos é considerada objetiva e solidária (art. 14, CDC), fundamentada no risco do empreendimento e na falha de segurança interna (fortuito interno).

No mérito, o Autor afirma que, após receber contato por vídeo chamada de suposto preposto da empresa vendedora do produto (terceiro alheio à lide), seus dados foram indevidamente utilizados para a contratação, em seu nome, de um empréstimo no valor de R$512,57 da conta mantida junto ao 2º réu, sem qualquer solicitação ou autorização ou recebimento de valores, bem como tendo ocorrido a subtração da quantia de R$300,00 que encontrava-se na dita conta.

O Autor sustenta, ainda, que tentou solucionar a questão pela via administrativa, mas sem sucesso, e que o golpe somente ocorreu em razão da falha de segurança dos Réus, que não garantiram a devida proteção ao consumidor.

A defesa apresentada sustenta que o Autor teria apenas realizado o pagamento dentro da plataforma, narrativa que em nada corresponde aos fatos e documentos constantes do feito.

O autor trouxe aos autos prints extraídos do próprio aplicativo do Mercado Livre (1º Réu), demonstrando que houve uma comunicação prévia dentro da plataforma de que teria ocorrido um problema sistêmico que acarretou o cancelamento da compra, mas que um preposto do Mercado Livre entraria em contato com o Autor para reativá-la, como se denota de id. 180175148, o que não foi impugnado especificamente pelos Réus. Assim, ao receber mais adiante o contato do fraudador que se passava por preposto dos Réus, obviamente que o caminho para que a fraude fosse perpetrada já estava pavimentado, porquanto o fraudador estava de posse de todas as informações pessoais e bancárias do Autor.

Ainda dentro desse ambiente de confiança que o Autor depositava na plataforma dos Réus, houve inicialmente o estorno da compra parcelada (id. 180175149), não havendo motivo algum para que ele desconfiasse do golpe que viria a sofrer. Também restou comprovado que o empréstimo fraudulento de R$375,00 (id. 180175146), a sua posterior cobrança com juros e multa diária (id. 180175145) e

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

retirada do valor de R$300,00 da conta (id. 180175147) deu-se dentro da plataforma dos Réus. Note-se que se tratam de fatos incontroversos na medida em que tais prints não foram especificamente impugnados pelos Réus.

Ademais, ao serem instados a se manifestar em provas, os Réus declararam não haver mais provas a produzir (id. 219330219). A ausência de impugnação somada à inércia probatória da parte ré reforça a presunção de veracidade das alegações do Autor e conduz ao reconhecimento da procedência parcial de seus pedidos.

Neste sentido:

***0815196-96.2024.8.19.0206** - APELAÇÃO*

Des(a). JOÃO BATISTA DAMASCENO - Julgamento: 05/11/2025 - DECIMA PRIMEIRA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 27ª CÂMARA CÍVEL)

Ementa. DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. FRAUDE EM PLATAFORMA DIGITAL. EMPRÉSTIMO NÃO CONTRATADO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. AUSÊNCIA DE IMPUGNAÇÃO ESPECÍFICA. PROVAS PRODUZIDAS PELO AUTOR NÃO CONTESTADAS. RECURSO DO AUTOR. PROVIMENTO. I. CASO EM EXAME 1. Autor alega fraude ocorrida em ambiente do aplicativo do Mercado Livre (1º réu), por meio da qual foi contratado, em seu nome, empréstimo de R$ 5.150,28 junto ao Mercado Pago (2º réu), sem sua anuência ou recebimento de valores. Sentença de improcedência dos pedidos autorais. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Verificar se ocorreu falha na prestação dos serviços dos réus e o consequente dever de indenizar. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. Ré não impugnou especificamente os fatos narrados na inicial, apresentando defesa desconexa com os fatos narrados na inicial, em contrariedade ao art. 341 do CPC. 4. Autor juntou prints demonstrando comunicação com o fraudador dentro do aplicativo oficial, não impugnados pela ré. 5. Instada a se manifestar em provas, a parte ré informou não haver mais provas a produzir. 6. Configurada falha na prestação do serviço e a responsabilidade objetiva das plataformas, por se tratar de risco da atividade. 7. A fraude resultou em abalo à esfera moral do autor, que não se limita a mero aborrecimento. 8. Sentença reformada para declarar a inexistência do débito e condenar solidariamente as rés ao pagamento de indenização

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Carimbado Eletronicamente

por danos morais, fixados em R$ 5.000,00. IV. DISPOSITIVO E TESE 9. Apelação cível conhecida e provida.

Ressalte-se que, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade do fornecedor é objetiva e abrange os riscos inerentes à sua atividade.

A fraude noticiada nos autos somente se concretizou em razão da vulnerabilidade do sistema dos Réus, que permitiu que o consumidor fosse induzido em erro dentro do próprio aplicativo oficial.

A atuação de terceiros, portanto, não afasta a responsabilidade, mas antes integra o risco do empreendimento, que não pode ser transferido ao consumidor, especialmente em se tratando de pessoa hipossuficiente.

A indevida contratação de empréstimo em nome do autor e a subtração de quantia de sua conta mantida junto ao 2º Réu, associada à ausência de solução administrativa e à necessidade de recorrer ao Judiciário, configura inequívoco dano moral, que supera em muito o mero aborrecimento. O evento lhe causou insegurança financeira e transtornos significativos, atingindo sua dignidade como consumidor.

Com relação à repetição do indébito relativo ao empréstimo fraudulento, note-se que o Autor não efetuou o pagamento de nenhuma parcela cobrada, não havendo que se cogitar, portanto, em devolução em dobro porque não se restitui o que não foi pago, devendo o referido ato fraudulento, contudo, ser declarado inexigível.

Já no que concerne ao pedido de repetição do indébito, com a dobra, da quantia de R$300,00 retirada da conta mantida pelo Autor junto ao 2º Réu, ressalte-se que na esfera jurisprudencial, a Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça (STJ) decidiu, que, tanto a conduta dolosa, quanto a culposa do fornecedor de serviços dá substrato à devolução em dobro do indébito, à luz do art. 42, do CDC.

No julgamento do EAREsp 676.608/RS, foi decidido que a restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que realizou a cobrança indevida, revelando-se cabível quando a referida cobrança consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva. Vejamos:

"EMBARGOS DE DIVERGÊNCIA EM AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. CIVIL. PROCESSUAL CIVIL. TELEFONIA FIXA. COBRANÇA INDEVIDA. AÇÃO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO DE TARIFAS. 1) RESTITUIÇÃO EM DOBRO DO INDÉBITO (PARÁGRAFO ÚNICO DO ARTIGO 42 DO CDC). DESINFLUÊNC

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Documento Assinado Eletronicamente

DA NATUREZA DO ELEMENTO VOLITIVO DO FORNECEDOR QUE REALIZOU A COBRANÇA INDEVIDA. DOBRA CABÍVEL QUANDO A REFERIDA COBRANÇA CONSUBSTANCIAR CONDUTA CONTRÁRIA À BOA-FÉ OBJETIVA. 2) APLICAÇÃO DO PRAZO PRESCRICIONAL DECENAL DO CÓDIGO CIVIL (ART. 205 DO CÓDIGO CIVIL). APLICAÇÃO ANALÓGICA DA SÚMULA 412/STJ. 3) MODULAÇÃO PARCIAL DOS EFEITOS DA DECISÃO. CONHECIMENTO E PROVIMENTO INTEGRAL DO RECURSO. 1. Trata-se de embargos de divergência interpostos contra acórdão em que se discute o lapso prescricional cabível aos casos de repetição de indébito por cobrança indevida de valores referentes a serviços não contratados, promovida por empresa de telefonia. Discute-se, ainda, acerca da necessidade de comprovação da má-fé pelo consumidor para aplicação do art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor. 2. Na configuração da divergência do presente caso, temos, de um lado, o acórdão embargado da Terceira Turma concluindo que a norma do art. 42 do Código de Defesa do Consumidor pressupõe a demonstração de que a cobrança indevida decorreu de má-fé do credor fornecedor do serviço, enquanto os acórdãos-paradigmas da Primeira Seção afirmam que a repetição em dobro prescinde de má-fé, bastando a culpa. Ilustrando o posicionamento da Primeira Seção: EREsp 1.155.827/SP, Rel. Min. Humberto Martins, Primeira Seção, DJe 30/6/2011. Para exemplificar o posicionamento da Segunda Seção, vide: EREsp 1.127.721/RS, Rel. Min. Antônio Carlos Ferreira, Rel. p/ Acórdão Min. Marco Buzzi, Segunda Seção, DJe 13/3/2013. 3. Quanto ao citado parágrafo único do art. 42 do CDC, abstrai-se que a cobrança indevida será devolvida em dobro, "salvo hipótese de engano justificável". Em outras palavras, se não houver justificativa para a cobrança indevida, a repetição do indébito será em dobro. A divergência aqui constatada diz respeito ao caráter volitivo, a saber: se a ação que acarretou cobrança indevida deve ser voluntária (dolo/má-fé) e/ou involuntária (por culpa). 4. O próprio dispositivo legal caracteriza a conduta como engano e somente exclui a devolução em dobro se ele for justificável. Ou seja, a conduta base para a repetição de indébito é a ocorrência de engano, e a lei, rígida na imposição da boa-fé objetiva do fornecedor do produto ou do serviço, somente exclui a devolução dobrada se a conduta (engano) for justificáv

(não decorrente de culpa ou dolo do fornecedor). 5. Exigir a má-fé do fornecedor de produto ou de serviço equivale a impor a ocorrência de ação dolosa de prejudicar o consumidor como requisito da devolução em dobro, o que não se coaduna com o preceito legal. Nesse ponto, a construção realizada pela Segunda Seção em seus precedentes, ao invocar a má-fé do fornecedor como fundamento para a afastar a duplicação da repetição do indébito, não me convence, pois atribui requisito não previsto em lei. 6. A tese da exclusividade do dolo inviabiliza, por exemplo, a devolução em dobro de pacotes de serviços, no caso de telefonia, jamais solicitados pelo consumidor e sobre o qual o fornecedor do serviço invoque qualquer "justificativa do seu engano". Isso porque o requisito subjetivo da má-fé é prova substancialmente difícil de produzir. Exigir que o consumidor prove dolo ou má-fé do fornecedor é imputar-lhe prova diabólica, padrão probatório que vai de encontro às próprias filosofia e ratio do CDC. 7. Não vislumbro distinção para os casos em que o indébito provém de contratos que não envolvam fornecimento de serviços públicos, de forma que também deve prevalecer para todas as hipóteses a tese, que defendi acima, de que tanto a conduta dolosa quanto culposa do fornecedor de serviços dá azo à devolução em dobro do indébito, de acordo com o art. 42 do CDC. Nessas modalidades contratuais, também deve prevalecer o critério dúplice do dolo/culpa. Assim, tanto a conduta dolosa quanto a culposa do fornecedor de serviços dão substrato à devolução em dobro do indébito, à luz do art. 42 do CDC. 8. A Primeira Seção, no julgamento do REsp 1.113.403/RJ, de relatoria do Ministro Teori Albino Zavascki (DJe 15/9/2009), submetido ao regime dos recursos repetitivos do art. 543-C do Código de Processo Civil e da Resolução STJ 8/2008, firmou o entendimento de que, ante a ausência de disposição específica acerca do prazo prescricional aplicável à prática comercial indevida de cobrança excessiva, é de rigor a incidência das normas gerais relativas à prescrição insculpidas no Código Civil na ação de repetição de indébito de tarifas de água e esgoto. Assim, tem-se prazo vintenário, na forma estabelecida no art. 177 do Código Civil de 1916, ou decenal, de acordo com o previsto no art. 205 do Código Civil de 2002. Diante da mesma conjuntura, não há razões para adotar solução diversa nos casos de repetição de indébito dos serviços de telefonia.

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Documento Assinado Eletronicamente

A tese adotada no âmbito do acórdão recorrido, de que a pretensão de repetição de indébito por cobrança indevida de valores referentes a serviços não contratados, promovida por empresa de telefonia, configuraria enriquecimento sem causa e, portanto, estaria abrangida pelo prazo fixado no art. 206, § 3º, IV, do Código Civil, não parece ser a melhor. A pretensão de enriquecimento sem causa (ação in rem verso) possui como requisitos: enriquecimento de alguém; empobrecimento correspondente de outrem; relação de causalidade entre ambos; ausência de causa jurídica; inexistência de ação específica. Trata-se, portanto, de ação subsidiária que depende da inexistência de causa jurídica. A discussão acerca da cobrança indevida de valores constantes de relação contratual e eventual repetição de indébito não se enquadra na hipótese do art. 206, § 3º, IV, do Código Civil, seja porque a causa jurídica, em princípio, existe (relação contratual prévia em que se debate a legitimidade da cobrança), seja porque a ação de repetição de indébito é ação específica. Doutrina. 10. Na hipótese aqui tratada, a jurisprudência da Segunda Seção, relativa a contratos privados, seguia compreensão que, com o presente julgamento, passa a ser superada, em consonância com a dominante da Primeira Seção, o que faz sobressair a necessidade de privilegiar os princípios da segurança jurídica e da proteção da confiança dos jurisdicionados. 11. Assim, proponho modular os efeitos da presente decisão para que o entendimento aqui fixado seja empregado aos indébitos de natureza contratual não pública pagos após a data da publicação do acórdão. 12. Embargos de divergência conhecidos e providos integralmente, para impor a devolução em dobro do indébito. 13. Fixação das seguintes teses. Primeira tese: A restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que realizou a cobrança indevida, revelando-se cabível quando a referida cobrança consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva. Segunda tese: A ação de repetição de indébito por cobrança de valores referentes a serviços não contratados promovida por empresa de telefonia deve seguir a norma geral do prazo prescricional decenal, consoante previsto no artigo 205 do Código Civil, a exemplo do que decidido e sumulado no que diz respeito ao lap

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

prescricional para repetição de tarifas de água e esgoto (Súmula 412/STJ). Modulação dos efeitos: Modulam-se os efeitos da presente decisão - somente com relação à primeira tese - para que o entendimento aqui fixado quanto à restituição em dobro do indébito seja aplicado apenas a partir da publicação do presente acórdão. A modulação incide unicamente em relação às cobranças indevidas em contratos de consumo que não envolvam prestação de serviços públicos pelo Estado ou por concessionárias, as quais apenas serão atingidas pelo novo entendimento quando pagas após a data da publicação do acórdão." (EAREsp n. 676.608/RS, relator Ministro Og Fernandes, Corte Especial, julgado em 21/10/2020, DJe de 30/3/2021.)

Desta feita, o pedido de repetição de indébito, com a dobra, relativo à quantia de R$300,00 subtraída da conta do Autor deve ser acolhido.

Ante o exposto, ***JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES OS PEDIDOS****, com resolução do mérito, com fulcro no art. 487, inciso I, do CPC, para:*

a) *declarar a inexigibilidade do empréstimo contraído fraudulentamente em nome do autor no valor de R$512,57 (quinhentos e doze reais e cinquenta e sete centavos), nada mais podendo os Réus cobrar do Autor, a que título for;*

b) *condenar os Réus, solidariamente, a restituírem ao Autor o valor subtraído da conta deste no montante de R$300,00 (trezentos reais), com a dobra, nos termos do parágrafo único do art. 42 do CDC, totalizando R$600,00 (seiscentos reais) a título de danos materiais, acrescido de juros mensais de mora pela Taxa Selic a partir da citação e correção monetária pelo IPCA desde o evento danoso (11/10/2024);*

c) *condenar os Réus, solidariamente, ao pagamento da quantia de R$5.000,00 (cinco mil reais), a título de danos morais, que deverá ser acrescida dos juros legais de mora a contar da citação pela Taxa Selic, e correção monetária pelo IPCA da publicação da sentença (cf. Súmula 362 do STJ), tudo em conformidade com as alterações introduzidas pela Lei n.º 14.905/2024.*

Com relação ao pedido de devolução em dobro do empréstimo fraudulento no valor de R$512,57, ***JULGO-O IMPROCEDENTE*** *nos termos da fundamentação supra.*

Considerando que os Réus sucumbiram na maior parte dos pedidos, condeno-os ao pagamento das custas processuais e honorários

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Carimbado Eletronicamente

advocatícios, que fixo em 10% sobre o valor da condenação, com fincas no art. 85, §2º do CPC.
Após o trânsito em julgado e nada mais sendo requerido, dê-se baixa e arquivem-se. P.I.”

Em suas razões (id. 280124499), as rés sustentam, preliminarmente, a perda superveniente do objeto quanto à obrigação de fazer, ao argumento de que a exclusão do apontamento restritivo já foi cumprida, sem que isso implique reconhecimento de culpa. No mérito, alegam que a contratação do "Mercado Crédito" ocorreu de forma regular, mediante login e uso de credenciais e dados cadastrais legitimamente pertencentes ao autor, com validação por KYC (documento pessoal e *selfie*) e assinatura eletrônica aposta na Cédula de Crédito Bancário, invocando, quanto à validade desta última, o entendimento do Superior Tribunal de Justiça no REsp nº 2.159.442-PR. Aduzem que o autor não se desincumbiu do ônus de provar a fraude alegada e que atuam como meros intermediários de pagamentos sem ingerência sobre a relação subjacente. Afirmam não haver prova de invasão ou falha sistêmica.

Contrarrazões (id. 280855862) do autor pelo não conhecimento do recurso, por violação ao princípio da dialeticidade e, no mérito, pelo seu desprovimento.

Em suas razões (id. 281232213), o autor alega, em síntese, que o *quantum* fixado a título de dano extrapatrimonial deve ser majorado, ao argumento de que o valor fixado é insuficiente para compensar a gravidade da fraude sofrida, a subtração de valores, a contratação de empréstimo não reconhecido e a negativação indevida de seu nome.

VOTO

Conheço dos recursos interpostos, porquanto preenchidos os pressupostos de admissibilidade recursal.

A preliminar de perda superveniente do objeto não comporta conhecimento. Isso porque, ainda que o *print* do sistema juntado às razões recursais confirme a exclusão do apontamento em 27/04/2026, tal providência é estranha ao dispositivo da sentença recorrida, que não impôs obrigação de fazer nesse sentido, restringindo-se a declarar a inexigibilidade do débito, a condenar as rés à restituição em dobro e ao pagamento de compensação pelo dano imaterial.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Certificado Eletronicamente

Quanto à preliminar de não conhecimento do recurso, arguida em sede de contrarrazões, esta não merece acolhimento, tendo em vista que as razões recursais guardam relação com a fundamentação da sentença atacada, indicando as apelantes os motivos de fato e de direito pelos quais requerem o novo julgamento da questão analisada pelo juiz de primeiro grau.

Vê-se que a controvérsia recursal consiste em definir se a fraude narrada pelo autor decorreu de fortuito interno inerente à atividade desenvolvida pelas apelantes, ensejando sua responsabilidade objetiva pelos danos suportados pelo consumidor, ou se as operações foram regularmente contratadas, inexistindo falha na prestação do serviço apta a justificar a manutenção da sentença condenatória.

A relação estabelecida entre as partes é de consumo, sendo o autor destinatário final dos serviços de intermediação de compras e pagamentos prestados pelas rés, empresas que atuam de forma profissional e habitual com intuito de lucro, incidindo, portanto, o microssistema protetivo do Código de Defesa do Consumidor, inclusive quanto à responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do diploma consumerista.

Segundo a narrativa incontroversa dos autos, a fraude iniciou-se com comunicação enviada dentro do próprio aplicativo oficial das apeladas, informando ao consumidor o cancelamento da compra por falha sistêmica e orientando-o a aguardar contato para reativação. Foi exatamente essa comunicação prévia, originada do ambiente oficial e legítimo da plataforma, que pavimentou o caminho para que o fraudador, já de posse de dados pessoais e bancários sigilosos do autor, obtivesse sua confiança e o induzisse a autorizar as operações questionadas.

Não se trata, como pretendem fazer crer as apelantes, de fraude praticada exclusivamente por terceiro alheio à relação de consumo, mas de fortuito interno, inerente ao risco da própria atividade explorada pelas rés, que não rompe o nexo de causalidade e não afasta a responsabilidade objetiva do fornecedor, na esteira de entendimento consolidado na jurisprudência para casos de fraude eletrônica em instituições financeiras e plataformas de pagamento, nos termos do enunciado nº 479 do Superior Tribunal de Justiça, aplicado por analogia. Confira-se: *"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias."*

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

A regularidade formal da contratação do produto "Mercado Crédito" não infirma essa conclusão. Ainda que se reconhecesse, para fins de argumentação, a validade da assinatura eletrônica nos termos suscitados pelas apelantes, tal circunstância seria insuficiente para afastar a responsabilidade das rés, na medida em que a controvérsia não reside na autenticidade formal do instrumento contratual, mas na captação fraudulenta das credenciais do autor por terceiro, viabilizada por falha de segurança do próprio ambiente digital das apeladas. A validade formal do contrato não se confunde com a licitude da sua celebração, sobretudo quando esta decorre de vício de consentimento provocado por conduta ilícita de terceiro facilitada pela vulnerabilidade do sistema.

Ademais, instadas a especificar provas, as rés declararam não ter outras a produzir (id. 219330219), o que reforça a presunção de veracidade das alegações autorais e conduz à conclusão de que não se desincumbiram do ônus, que lhes competia, de demonstrar fato extintivo, modificativo ou impeditivo do direito do autor (art. 373, II, CPC), tampouco a ocorrência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro apta a romper o nexo causal.

Correta, portanto, a sentença ao declarar a inexigibilidade do empréstimo fraudulento, nada mais podendo ser cobrado do autor a esse título.

Também não merece reforma a sentença quanto à determinação de restituição, em dobro, do valor de R$300,00 (trezentos reais) subtraído da conta do autor. Isso porque a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, consolidada no julgamento do EAREsp nº 676.608/RS pela Corte Especial, firmou o entendimento de que a restituição em dobro prevista no parágrafo único do art. 42 do CDC independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor, bastando que a cobrança indevida ou, como no caso, a subtração indevida de valores configure conduta contrária à boa-fé objetiva, não justificável por engano escusável. Na hipótese, a subtração decorreu diretamente da falha de segurança já examinada, não havendo elemento algum capaz de caracterizar engano justificável apto a afastar a dobra legal.

A configuração do dano moral, no caso, decorre da própria natureza dos fatos, qual seja, contratação fraudulenta de empréstimo em nome do autor, subtração de valores de sua conta digital, resistência administrativa das rés e necessidade de ajuizamento de demanda judicial para o reconhecimento de direito que já deveria ter sido resguardado extrajudicialmente.

Ocorre que, no caso concreto, o dano moral não se limita à fraude em si e à resistência administrativa das rés, tendo em vista que o débito fraudulento deu causa a apontamento restritivo do nome do autor perante os órgãos de proteção ao crédito, circunstância que agrava sensivelmente a extensão do abalo sofrido. A negativação indevida atinge diretamente a honra objetiva do consumidor, expondo-o perante terceiros como inadimplente por dívida que jamais contraiu, com repercussão sobre sua reputação e seu crédito no mercado, dano que transcende o mero transtorno da fraude e configura violação autônoma de direito da personalidade, na linha do disposto no enunciado nº 89 desta Corte, segundo o qual a inscrição indevida em cadastro restritivo configura dano moral a ser fixado segundo as especificidades do caso concreto.

Reconhecida a configuração do dano extrapatrimonial, remanesce para apreciação tão somente a tormentosa questão pertinente à sua quantificação.

Ora, a fixação da verba indenizatória por danos morais deve considerar o caráter reparador, punitivo e pedagógico da responsabilidade civil, a gravidade e extensão do dano, a culpabilidade do agente, bem como a condição financeira das partes envolvidas, o valor do negócio e as peculiaridades do caso concreto.

Em observância a tais critérios, levando-se em conta, ainda, as peculiaridades do caso concreto, não se verifica circunstância apta a demonstrar que o montante estabelecido na sentença, qual seja, R$ 5.000,00 (cinco mil reais) seja manifestamente insuficiente, devendo ser prestigiado o arbitramento realizado pelo Juízo de primeiro grau.

A corroborar:

> *APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS COM PEDIDO DE TUTELA ANTECIPADA.* ***FRAUDE BANCÁRIA.*** *FALSIFICAÇÃO CONSTATADA POR PERÍCIA GRAFOTÉCNICA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. RECURSO DA RÉ. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA CONCESSIONÁRIA. RISCO DO EMPREENDIMENTO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CARACTERIZADA. DECLARAÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DOS DÉBITOS – ORIUNDO DO CONTRATO DE EMPRÉSTIMO. DEVOLUÇÃO EM DOBRO DOS VALORES DESCONTADOS INDEVIDAMENTE NO CONTRACHEQUE DA AUTORA. ART. 42 D*

CDC. DANOS MORAIS RECONHECIDOS. ***QUANTUM INDENIZATÓRIO*** *QUE SE REDUZ DE R$ 10.000,00 PARA* ***R$ 5.000,00 (CINCO MIL REAIS) EM ATENÇÃO AOS PRINCÍPIOS DA PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE.*** *PRECEDENTES DESTE E. TRIBUNAL DE JUSTIÇA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.*

(0025206-08.2019.8.19.0014 – APELAÇÃO – DES. LUIZ EDUARDO CAVALCANTI CANABARRO – Julgamento: 03/06/2025 – DÉCIMA QUARTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO)

Incide na hipótese o verbete nº 343, da Súmula da Jurisprudência deste E. Tribunal de Justiça, segundo o qual *"A verba indenizatória do dano moral somente será modificada se não atendidos pela sentença os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade na fixação do valor da condenação".*

Por força de tais fundamentos, voto no sentido de **NEGAR PROVIMENTO AOS RECURSOS,** e, por consequência, majorar os honorários sucumbenciais para 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação, tendo em vista o disposto no art. 85, §11, do CPC.

Rio de Janeiro, 15 de setembro de 2026.

DES. ÁLVARO HENRIQUE TEIXEIRA DE ALMEIDA

RELATOR