



Estado de Goiás

Poder Judiciário

Comarca de Goiânia

1ª UPJ dos Juizados Especiais Cíveis

Gabinete do 1º Juizado Especial Cível

e-mail UPJ: 1upj.juizadoscivgyn@tjgo.jus.br

Processo: 5633047-69.2025.8.09.0051

Promovente: Sebastiao Augusto Pereira

Promovido: Mercado Pago Instituicao De Pagamento Ltda

PROJETO DE SENTENÇA/MANDADO^[1]

Trata-se de **Ação Declaratória de Inexistência de Débito c/c Indenização por Danos Morais**, proposta por **Sebastião Augusto Pereira** em face de **Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda.**, partes devidamente qualificadas nos autos.

Narra a parte **Promovente** que foi vítima de golpe perpetrado por terceiros que, passando-se por funcionários da instituição Promovida, induziram-na a realizar procedimentos de segurança em seu aparelho celular, incluindo videochamada e espelhamento de tela.

Afirma que, em decorrência dessa falha de segurança e da fraude, foram contraídos, sem seu consentimento, três empréstimos em seu nome nos valores de R\$ 6.114,00, R\$ 822,00 e R\$ 111,00, além de ter sido induzida a transferir a quantia de R\$ 2.000,00, que foi subsequentemente desviada para a conta de um terceiro (Alexssandro Pessanha da Silva Ribeiro).

Pugna pela declaração de inexistência dos débitos, restituição do valor transferido e indenização por danos morais.

Em contestação (mov. 53), a **Promovida** defende a regularidade das transações, alegando que foram realizadas mediante uso de credenciais pessoais e intransferíveis, atribuindo a culpa exclusivamente à vítima ou a terceiros, pugnano pela improcedência dos pedidos.

É o relatório.

O processo se encontra apto a receber julgamento, uma vez que perfeitamente aplicável, neste caso, o disposto no inciso I, do artigo 355, do Código de Processo Civil, sendo o conjunto probatório suficiente para prolação da sentença.

A relação jurídica estabelecida entre as partes é de natureza consumerista, devendo ser analisada sob a ótica da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor - CDC), uma vez que as partes se enquadram nos conceitos de consumidor e fornecedor (arts. 2º e 3º).

A controvérsia cinge-se à responsabilidade da instituição financeira pelas operações contestadas (empréstimos e transferência), realizadas mediante fraude conhecida como "golpe da falsa central" ou engenharia social.

Nos termos da Súmula 479 do STJ^[2] e entendimento sedimentado no julgamento do REsp 1.199.782/PR, sob o rito dos recursos repetitivos, as instituições bancárias respondem objetivamente pelos

Valor: R\$ 24.047,00
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível
GOIÂNIA - 1ª UPJ JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS: 1º, 2º, 3º, 4º E 5º
Usuário: JULIANNA AUGUSTA SILVA PEREIRA - Data: 19/02/2026 15:06:45



danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como **fortuito interno**.

No caso em apreço, verifica-se que foram contratados três empréstimos sucessivos em nome do Promovente, na mesma data (18/06/2025), nos valores de **R\$ 6.114,00, R\$ 822,00 e R\$ 111,00**.

A sucessão de contratações em curto lapso temporal, em conta recém-movimentada ou sem histórico de crédito similar, denota uma manobra que foge completamente ao padrão de transação do consumidor, evidenciando falha no sistema de segurança da Promovida, que não bloqueou preventivamente as operações atípicas.

O Promovido não se desincumbiu de sua obrigação processual quanto à comprovação de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da Promovente, conforme orienta o art. 373, inciso II do CPC, tendo em vista que se valeu apenas do argumento de que seguiu os procedimentos de segurança usuais.

Não é demais ressaltar que as instituições financeiras, no relacionamento com seus clientes, devem individualizar o tratamento que dispensam a cada um deles, não podendo ficar indiferentes às peculiaridades de cada situação, peculiaridades estas a exigir-lhes cuidado diferenciado no trato daqueles que se mostrem mais vulneráveis.

É dizer, os parâmetros utilizados para resguardar seus clientes das mais diversas ocorrências (a que serão expostos a partir do momento em que utilizam os serviços bancários) devem ser adaptados caso a caso, a fim de que a proteção conferida pelas instituições financeiras (maiores interessadas em atrair essa clientela) seja efetiva.

Este padrão comportamental absolutamente atípico e suspeito deveria ter acionado imediatamente os sistemas antifraude das instituições. A ausência de detecção tempestiva revela defeito grave nos mecanismos de segurança.

O Promovido não comprovou a adoção de medidas eficazes de proteção de dados pessoais nem esclareceram como terceiros obtiveram informações sigilosas de seus sistemas, configurando manifesta negligência.

Destaco que não existe sistema de segurança invencível, sendo que toda a situação teria sido evitada se o sistema antifraude do Promovido tivesse funcionado a contento, detectando (e, por via de consequência, bloqueando cada uma das operações) a fraude bancária.

As fraudes perpetradas por terceiros no ambiente do sistema financeiro e de pagamentos do Promovido constituem risco inerente à atividade empresarial, devendo ser suportado pelos fornecedores dos serviços, e não pelos consumidores.

Ademais, ao optar por disponibilizar seus serviços de forma virtual, economizando, entre outros fatores, na contratação de servidores, manutenção de espaço físico, etc., sujeita-se o fornecedor aos ônus de sua escolha, respondendo pelos danos que terceiros vierem a causar a seus clientes, em aplicação à **Teoria do Risco do Negócio**.

Por conseguinte, indelével a conclusão de que o bloqueio deveria ter acontecido, independentemente de comunicação, mas, sim, como consequência automática do seu sistema, se desempenhasse ele seu papel como se esperava, vez que é responsável pela violação ao dever de gerenciamento seguro das movimentações bancárias dos clientes (STJ - Rcl 8.946/DF, REsp 1058221/PR) e esta não foi capaz de demonstrar que forneceu ao cliente atendimento eficiente quando cientificado da atuação criminosa, inexistindo qualquer elemento, fato ou objeção que impeça o acolhimento do pleito.

Desta feita, não se pode atribuir ao consumidor culpa exclusiva pelo evento, ante a sofisticação da

Valor: R\$ 24.047,00
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível
GOIÂNIA - 1ª UPJ JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS: 1º, 2º, 3º, 4º E 5º
Usuário: JULIANNA AUGUSTA SILVA PEREIRA - Data: 19/02/2026 15:06:45



fraude (os criminosos utilizaram dados pessoais específicos obtidos por falha das próprias instituições), credibilidade artificial (posse de informações sigilosas conferiu verossimilhança às alegações dos fraudadores), vulnerabilidade técnica (consumidor leigo, técnicas de engenharia social facilitadas pelas falhas sistêmicas), ausência de alertas (as instituições não cumpriram seu dever de proteger e alertar a consumidora sobre as operações suspeitas).

A conduta do Promovente, embora imprudente, foi consequência direta das falhas sistêmicas do Promovido, não constituindo causa excludente de responsabilidade.

Ademais, o fraudador já dispunha de todos os dados do Promovente, o que denota vazamento de dados.

Por conseguinte, não há como reconhecer, no caso em análise, a ruptura do nexo causal por culpa exclusiva da vítima (art. 14, § 3º do CDC), motivo pelo o Promovido qual deve ser responsabilizado por falha nos seus serviços.

Assim, impõe-se declarar a inexistência da relação jurídica referente a tais contratos de empréstimo, bem como a inexigibilidade dos respectivos débitos.

Quanto à transferência de **R\$ 2.000,00** realizada pelo consumidor, observa-se que, logo após perceber o golpe, o Promovente lavrou Boletim de Ocorrência e contestou a operação junto ao banco.

Embora a transação tenha sido realizada pelo próprio consumidor (induzido a erro), caberia à instituição financeira acionar o Mecanismo Especial de Devolução (MED) do Pix de forma eficiente e tempestiva, ou comprovar que o fez e que não havia saldo na conta de destino. No caso, o valor foi convertido em criptomoedas e enviado para terceiro, identificado como **Alexssandro Pessanha da Silva Ribeiro**.

A Promovida não comprovou nos autos a realização efetiva e tempestiva do procedimento MED, nem a regularidade da conta recebedora, ônus que lhe incumbia. A falha na prestação do serviço reside na ineficácia dos mecanismos de bloqueio e recuperação de valores em casos de fraude notória comunicada imediatamente. Portanto, devida a restituição da quantia de R\$ 2.000,00, na forma simples.

Noutro giro, o pedido de indenização por danos morais não merece acolhida, vez que, embora reconhecida a falha de segurança quanto à aprovação dos empréstimos e recuperação do valor, é incontroverso que o próprio Promovente forneceu subsídios para a atuação dos golpistas ao realizar videochamada e permitir o espelhamento da tela de seu aparelho celular.

Tal conduta configura, culpa concorrente decisiva para a concretização do evento danoso no que tange à esfera extrapatrimonial. A jurisprudência tem entendido que, quando o consumidor contribui ativamente para o golpe, entregando dados ou acesso (como no espelhamento de tela), rompe-se o nexo causal necessário para a configuração do dever de indenizar moralmente, ou a situação se restringe a um mero aborrecimento, não atingindo direitos da personalidade.

Ademais, no caso concreto, embora tenham sido identificadas falhas nos serviços prestados pelo Promovido, não restou demonstrado que tais falhas geraram, além do prejuízo patrimonial, ofensa específica à esfera extrapatrimonial do consumidor.

A fraude sofrida, conquanto desagradável e geradora de natural preocupação, não resultou em exposição vexatória, constrangimento público, humilhação ou lesão à reputação da Promovente, não autorizando reparação moral.

É certo que ser vítima de fraude gera angústia e frustração. Contudo, a jurisprudência tem sido criteriosa em distinguir o mero aborrecimento do efetivo dano moral, exigindo que o abalo ultrapasse a normalidade das relações sociais e cause real perturbação à tranquilidade anímica da pessoa.

Valor: R\$ 24.047,00
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível
GOIÂNIA - 1ª UPP JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS: 1º, 2º, 3º, 4º E 5º
Usuário: JULIANNA AUGUSTA SILVA PEREIRA - Data: 19/02/2026 15:06:45



Mutatis mutandis:

RECURSO INOMINADO. JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. DANOS MORAIS. GOLPE. TRANSAÇÕES QUE DESTOAM DO PERFIL DA AUTORA. RESPONSABILIDADE DO BANCO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO. (...) 3. Sabe-se que os bancos respondem objetivamente por danos causados aos consumidores em razão de defeitos na prestação do serviço (arts. 14 e 20, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor - CDC), bastando ao prejudicado a comprovação do nexo de causalidade entre a conduta do fornecedor e o dano suportado, sem exame acerca da culpa. 4. No caso, restou comprovado que a autora foi vítima de um golpe, que, conforme narrado, é o golpe conhecido como o da “falsa central de atendimento”, em que a vítima recebe uma ligação informando-a acerca de uma compra suspeita ou da tentativa de realização de empréstimo em seu nome e é orientada a ligar na central de atendimento do banco ou realizar procedimentos indicados para tomar as medidas cabíveis. Nota-se ainda que a própria autora confirma que realizou alguns procedimentos, orientada pelo suposto funcionário do banco, que permitiram a operação bancária pelo estelionatário, o que, a princípio, configura fortuito externo e, portanto, não geraria responsabilidade ao banco requerido. 5. Todavia, é responsabilidade da instituição financeira verificar, em tempo real, a regularidade das transações, devendo detectar possíveis fraudes, ainda mais quando as compras destoam do perfil do usuário, que foi o caso dos autos. Nota-se que a compra realizada foge do padrão de gastos da autora, visto que o valor de suas faturas giravam em torno de R\$ 500,00 (quinhentos reais) por mês e a compra efetuada foi no valor de R\$ 2.700,00 (dois mil e setecentos reais) - evento nº 1, arquivo nº 5. 6. Ademais, verifica-se que a própria ré Nubank constatou a existência de fraude na compra efetuada, tanto que enviou uma carta ao réu MercadoPago solicitando a devolução dos valores pagos (evento nº 20, arquivo nº 5). Assim, não poderia continuar a cobrança de tais valores, sendo necessário o acolhimento da pretensão inicial em relação à declaração de inexistência do débito. **7. Por outro lado, em relação aos danos morais, levando-se em consideração que a autora contribuiu efetivamente para o golpe aplicado, visto que efetuou os procedimentos indicados por estelionatário, não se mostra cabível a compensação pecuniária, ainda mais considerando que não houve desconto de valores em sua conta, apenas uma mera cobrança indevida.** 8. Recurso conhecido e parcialmente provido, para reformar a sentença recorrida a fim de declarar a inexistência do débito discutido nos autos, qual seja, a compra efetuada no dia 16/01/2025, no valor de R\$ 2.700,00 (dois mil e setecentos reais) ao MercadoPago, mantendo-se os demais termos da sentença. 9. Sem condenação ao pagamento de custas processuais e de honorários advocatícios, visto que vencedor o recorrente (art. 55, caput, da Lei nº 9.099/1995). [TJGO – Recurso Inominado nº 5144395-30.2025.8.09.0088, 4ª Turma Recursal dos Juizados Especiais, Rel. Dr. ALANO CARDOSO E CASTRO, Publicado em 02/09/2025] – destaquei.

DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO INOMINADO. AÇÃO INDENIZATÓRIA CUMULA COM PEDIDO DE DANOS MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL TELEFÔNICA. TRANSFERÊNCIAS VIA PIX. COMUNICAÇÃO PERANTE A INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. VALORES QUE DESTOAM DA MÉDIA DO AUTOR. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. RESTITUIÇÃO NA FORMA SIMPLES DEVIDA. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO. SENTENÇA REFORMADA. [...] 4. A hipótese dos autos se trata de acontecimento extraordinário que não só incide na própria prestação do serviço como é inerente à natureza da atividade bancária desenvolvida pela parte reclamada. Seguindo essa lógica, o Superior Tribunal de Justiça firmou a tese de que a instituição financeira responde por fraude realizada por terceiros, através da Súmula n.º 479 [...] 5. As ações do correntista se encontram dentro do “paradigma do homem médio”, sem a ocorrência de especial negligência do consumidor que exima o banco da responsabilidade pela fraude, a fim de afastar a aplicação da Súmula n.º 479 do STJ, sendo dever do fornecedor do serviço a verificação da idoneidade das transações bancárias realizadas, pois “a



vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço. (REsp n. 1.995.458/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022)". [...] 7. **O fato de o consumidor ter repassado seus dados pessoais a terceiros não afasta a responsabilidade da instituição financeira. Trata-se de fortuito interno, inerente ao risco da atividade bancária, conforme pacífica jurisprudência consolidada na Súmula 479 do STJ. Além disso, pela análise dos extratos bancários anexados pelo autor (evento n.º 01, arquivo 05) e pela parte requerida (evento n.º 22, arquivo 07), nota-se que no dia 12/01/2024 (data dos fatos) foi a primeira vez que a conta do autor registrou uma transferência via PIX, bem como as quantias transferidas se destoam das que geralmente são feitas, fatos que deveriam atrair certa atenção por parte da instituição bancária. Frisa-se, ainda, que o recorrido não manteve sistema de segurança adequado para prevenir a fraude, permitindo a transferência em um valor relativamente expressivo, sem adotar medidas efetivas de verificação da autenticidade da operação. 8. Ademais, percebe-se que o autor não se manteve inerte para buscar a solução ao imbróglio, tendo em vista que, após perceber que havia sido vítima de fraude, entrou em contato com a instituição financeira contestando as transferências, além de ter registrado boletim de ocorrência (evento n.º 01, arquivo 06). 9. Dessa forma, ao disponibilizar seus serviços, as instituições bancárias assumem a responsabilidade de reparar os danos que decorram da falha de segurança, como o caso da fraude noticiada nos autos, que configura hipótese de fortuito interno, do que decorre a responsabilidade da instituição financeira e obrigação de ressarcir ao consumidor. 10. Dessa forma, reconhecida a fraude e a responsabilidade objetiva da instituição financeira, a restituição dos valores transferidos é medida que se impõe. Todavia, essa devolução deve ocorrer de forma simples, pois não se trata de cobrança indevida, mas sim de fraude perpetrada por terceiros. 11. Em observância ao disposto pela Lei n.º 14.905/2024, a importância deverá ser atualizada monetariamente pelo IPCA a partir da data do efetivo prejuízo (Súmula 43 do STJ), sendo que a partir da citação será acrescida de juros de mora pela taxa SELIC, momento em que se deduzirá o IPCA (segundo o art. 406, § 1º, do Código Civil). 12. **Quanto ao dano moral, razão não assiste a parte reclamante, dada a culpa concorrente das partes, de modo que não cabe a parte reclamante postular essa reparação em decorrência de dano para o qual contribuiu, tendo em vista que repassou seus dados de forma voluntária para terceiros fraudadores.** [...] 13. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO. Sentença reformada para julgar parcialmente procedente os pedidos da inicial, a fim de condenar a parte reclamada a restituir o valor de R\$ 1.870,00 (mil oitocentos e setenta reais), na forma simples, a parte autora, devendo a atualização ser efetuada pelos critérios acima delineados. 14. Sem custas e honorários advocatícios (artigo 55 da Lei n.º 9.099/95). 15. Advirta-se que se opostos embargos de declaração com caráter protelatório, será aplicada multa com fulcro no art. 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil, se houver nítido propósito de rediscutir o mérito da controvérsia. (TJGO – Recurso Inominado nº 5212728-05.2025.8.09.0033, 3ª Turma Recursal dos Juizados Especiais, Rel. Dr. ROZEMBERG VILELA DA FONSECA, Publicado em 29/08/2025) – realcei.**

Portanto, embora tenham havido as falhas sistêmicas do Promovido, a situação não configura lesão extrapatrimonial indenizável.

Ante o exposto, sugiro **JULGAR PARCIALMENTE PROCEDENTES** os pedidos iniciais para:

a) DECLARAR a inexistência de débito e a nulidade dos contratos de empréstimo realizados fraudulentamente em nome do Promovente na data de 18/06/2025 (Cédulas de Crédito nº 1060043439, 1060042557 e 1060041368), nos valores de **R\$ 6.114,00, R\$ 822,00 e R\$ 111,00**, devendo a Promovida se abster de efetuar cobranças/descontos/lançamentos de débitos a eles referentes, sob pena de multa de R\$ 300,00 (trezentos reais) para cada cobrança/desconto/lançamento indevido, limitada ao teto dos Juizados



Especiais;

b) DETERMINAR à Promovida que se abstenha de incluir o nome do Promovente em órgãos de proteção ao crédito por débitos referentes a tais contratos e, caso já o tenha feito, efetuar a baixa no prazo de 05 (cinco) dias, sob pena de multa diária no valor de R\$ 200,00 (duzentos reais), limitada ao teto dos Juizados Especiais;

c) CONDENAR a Promovida a restituir ao Promovente a quantia de **R\$ 2.000,00 (dois mil reais)**, corrigida monetariamente pelo IPCA a partir do evento danoso (20/06/2025) e acrescida de juros de mora mensais pela taxa SELIC, deduzido o IPCA, desde a citação;

d) JULGAR IMPROCEDENTE o pedido de indenização por danos morais.

e) DECLARAR extinto o feito com julgamento de mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.

Esclareço que as astreintes fixadas para o caso de descumprimento das obrigações de fazer especificadas nesta sentença, possuem um limite único (teto dos Juizados Especiais), independente do descumprimento de uma, ou mais, determinações.

Nos Juizados Especiais Cíveis a regra é a isenção de custas, taxas e despesas, conforme disposto no art. 54, *caput*, da Lei 9.099/95. Portanto, a apreciação do pedido de gratuidade de justiça se dará em caso de eventual interposição de Recurso Inominado, improcedência dos Embargos à Execução e/ou condenação em litigância de má-fé (art. 55, parágrafo único, da Lei 9.099/95 c/c art. 81, do CPC).

Sem condenação em custas e honorários advocatícios, nos termos dos artigos 54 e 55, *caput*, da Lei 9.099/95.

Fica a parte promovida desde já intimada e ciente, nos termos do artigo 52, inciso III e IV, da Lei 9.099/95, de que **deverá cumprir a obrigação de pagar no prazo de 15 (quinze) dias subsequentes ao trânsito em julgado da sentença, independentemente de nova intimação**, sob pena de incidir a multa do artigo 523, § 1º, primeira figura, do Código de Processo Civil (acréscimo de 10% sobre a quantia da condenação).

Submeto este projeto de sentença à MM^a. Juíza de Direito deste Juizado Especial Cível para apreciação e eventual homologação.

MATEUS MIRANDA BRAGA
Juiz Leigo

HOMOLOGAÇÃO

Examinei os presentes autos, avaliei os fundamentos apresentados acima e aprovo a conclusão externada pela juíza leiga, razão pela qual **homologo o projeto de sentença**, para que surta seus efeitos jurídicos, nos termos do artigo 40 da Lei 9.099/95.

Advirto as partes que a interposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais, poderá ser sancionada com multa, conforme previsão na lei processual.

Transitado em julgado e decorrido o prazo para pagamento voluntário sem manifestação das Partes, archive-se.



Intimem-se.

Goiânia, data da assinatura no sistema.

Fabiola Fernanda Feitosa de Medeiros Pitangui

Juíza de Direito

(assinado digitalmente)

1 Confiro a esta sentença força de carta, mandado, ofício e/ou alvará judicial, nos termos do art. 136, do Código de Normas e Procedimentos do Foro Judicial da CGJ/GO: "Fica autorizada a adoção do despacho-mandado pelos magistrados, o qual consiste na prolação de ato decisório cujo teor sirva automaticamente de instrumento de citação, intimação, ofício ou alvará judicial, com exceção do alvará de soltura, por incompatibilidade com a Resolução n.º 417/2021 do Conselho Nacional de Justiça e com o Código de Processo Penal."

Ocrf

Valor: R\$ 24.047,00
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível
GOIÂNIA - 1ª UPPJ JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS: 1º, 2º, 3º, 4º E 5º
Usuário: JULIANNA AUGUSTA SILVA PEREIRA - Data: 19/02/2026 15:06:45

