



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000400287

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009912-60.2021.8.26.0004, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA e NUBANK S/A, são apelados CANALI & FAVERI PERFUMARIA E E-COMMERCE LTDA. e NÁDIA HELENA DE FAVERI.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (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 da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), ALEXANDRE COELHO E OLAVO SÁ.

São Paulo, 25 de abril de 2025.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES

Relatora

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1009912-60.2021.8.26.0004

Apelantes: MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA. e OUTROS

Apelados: Nadia Helena de Faveri e OUTROS

Juiz(a) de Direito: Dr(a). Julio Cesar Silva de Mendonça Franco

Voto nº 1.577/mjp

Ementa. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATOS DE CONSUMO. BANCÁRIOS. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAL E MORAL. CELULAR FURTADO. TRANSAÇÕES FINANCEIRAS REALIZADAS POR TERCEIRO. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO APELANTE. DEVIDA A REPARAÇÃO DO DANO MATERIAL. CORRIGIDOS, DE OFÍCIO, OS CONSECUTÓRIOS LEGAIS DECORRENTES DA CONDENAÇÃO. DESPROVIMENTO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível objetivando a reforma de sentença que acolheu os pedidos para condenar as correqueridas a devolverem as quantias a título de dano material e condenar apenas a corré Nu Pagamentos S/A a pagar, a título de dano moral, o valor de R\$ 1.200,00.
2. Acordo superveniente entre a parte autora e a corré Nu Pagamentos S/A, com desistência do recurso respectivo.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

3. A questão em discussão consiste em saber se a correquerida responde pelos danos experimentados pela parte autora em decorrência de operações financeiras realizadas após ter tido seu celular furtado.

III. RAZÕES DE DECIDIR

4. Transações financeiras realizadas a partir de celular furtado. Contexto fático que não sugere que tenha havido o fornecimento de acessos e senhas pessoais a terceiro. Falha no sistema de segurança. Instituição apelante que deve responder objetivamente pelos danos suportados pela autora. Fortuito interno.
5. Correção monetária e juros. Alteração de ofício. Dano material. Aplicação da taxa SELIC, sem atualização, até a vigência da Lei 14.905/2024 e, depois dela, a sua própria previsão de juros e correção, conforme a nova redação dos artigos 389, parágrafo único, e 406, ambos do CC.

IV. DISPOSITIVO

6. Apelação cível conhecida e desprovida.

Dispositivo relevante citado: CPC, art. 1.010; CC, arts. 389, parágrafo único, e 406; Lei 14.905/2024; Regimento Interno do TJSP, art. 252; CDC, arts. 2º, 3º e 14.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Tema Repetitivo 112, REsp 1.795.982/SP e AgInt nos EDcl no AREsp n. 2.088.555/MS; TJSP, Apelação Cível nº 1001298-72.2024.8.26.0356.

Trata-se de apelações interpostas em face da respeitável sentença, cujo relatório ora se adota, que julgou procedente a pretensão da parte autora para *condenar os réus a devolverem às autoras as quantias respectivas de R\$ 2.950,00 (dois mil, novecentos e cinquenta reais) e R\$ 9.475,00 (nove mil, quatrocentos e setenta e cinco reais), com correção monetária pela Tabela Prática do E. TJSP, desde a data do desembolso (transferência), e juros de mora simples de 1% (um por cento) ao mês, a partir da citação. Também condeno o réu Nu Pagamentos S/A a pagar indenização por danos morais à autora Nadia, na quantia de R\$ 1.200,00 (um mil e duzentos reais), com correção monetária pela Tabela Prática do E. TJSP, a partir de hoje (Súmula 326 do C. STJ) e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, a partir da citação.*

Sucumbentes, as correqueridas foram condenadas, ainda, *ao pagamento das custas, dos emolumentos, das despesas processuais e dos honorários advocatícios do patrono da autora, que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor das respectivas condenações (artigo 85, § 2º, do CPC).*

Recorre a correquerida MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA. Em síntese, alegou que não é responsável pelo ocorrido, pois o acesso indevido à conta da autora ocorreu por fraude externa, sendo fruto da ação de terceiros que tiveram acesso ao aparelho celular da autora mediante furto. Afirmou que não houve falha na prestação de serviços capaz de gerar sua responsabilidade, pois o sistema de segurança da plataforma não foi violado. Sustentou que as operações fraudulentas foram realizadas mediante inserção de senha pessoal do usuário, sendo um dado sigiloso de responsabilidade exclusiva do cliente. Defendeu também a inexistência de danos materiais indenizáveis. Requer, portanto, a reforma da sentença, a fim de que sejam julgados improcedentes os pedidos formulados na ação.

O recurso é tempestivo e há comprovação do preparo.

Recorre, igualmente, a corré Nu Pagamentos S/A – Instituição de Pagamento. Em síntese, alegou que não seria responsável pelo ocorrido, visto que a transferência foi feita mediante uso de senha pessoal e intransferível. Sustentou que as transações realizadas seguiram todos os procedimentos de segurança da plataforma, sendo necessário que sejam realizadas de um aparelho devidamente autorizado pelo titular e com confirmação mediante senha pessoal de quatro dígitos. Argumentou que o autor tem o dever de proteger sua senha e que o acesso indevido à conta do apelado não ocorreu por falha de segurança na plataforma digital, mas sim, pela conduta da própria parte autora, que não teria tomado as devidas cautelas com a guarda de sua senha e seu aparelho. Ainda, defendeu a inexistência de danos morais indenizáveis, destacando que o mero aborrecimento da vida cotidiana não gera direito à indenização. Requer, portanto, a reforma da sentença, a fim de que sejam julgados improcedentes os pedidos formulados na ação ou, subsidiariamente, que seja reduzido o valor do dano moral.

O recurso é tempestivo, há comprovação do preparo, foram apresentadas contrarrazões, com alegação de ausência de impugnação específica da sentença (fls. 257/280), mas foi homologado o acordo pela decisão monocrática de fls. 294 entre a parte autora e a correquerida Nu Pagamentos S/A – Instituição de Pagamento (fls. 286/290), com desistência de seu recurso, prosseguindo a demanda apenas em relação à correquerida MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Cuida-se de demanda indenizatória por danos materiais e morais decorrentes de fraude eletrônica após o furto do aparelho celular da autora, com subsequentes transferências bancárias e operações não autorizadas em suas contas digitais.

Afasto, de início, a arguição de ausência de dialeticidade recursal apresentada nas contrarrazões.

Isto porque, nas razões recursais, está claro o inconformismo do apelante, com especificação dos pontos da sentença impugnados, tendo sido cumprido o disposto no artigo 1.010 do CPC.

Superada essa questão, passo ao exame do mérito.

Narra a parte autora que Nadia Helena de Faveri, sócia administradora da segunda autora (Canali & Faveri Perfumaria e E-commerce Ltda.), em 14 de novembro de 2020, por volta das 22h, foi vítima de furto de seu aparelho celular. Logo após a subtração do aparelho, nas primeiras horas do domingo (15/11/2020), a autora realizou a exclusão de seus dados pessoais do sistema de armazenamento em nuvem da Apple. Contudo, mesmo assim, passou a receber inúmeras notificações em seu novo aparelho celular, informando-a a respeito de sucessivas movimentações financeiras realizadas em sua conta bancária perante o Banco Santander. Diante disso, a autora dirigiu-se pessoalmente à agência do Banco Santander e bloqueou sua conta. Todavia, já haviam sido realizadas duas transferências bancárias, entre contas de sua própria titularidade: uma para o Mercado Pago (R\$ 13.000,00) e outra para o Nubank (R\$ 9.950,00). Posteriormente, os criminosos realizaram duas transferências desses valores para terceiros, bem como contrataram dois empréstimos junto ao Mercado Pago, que foram transferidos para contas de terceiros. Apesar de algumas operações terem sido canceladas ou ressarcidas, restaram valores não reembolsados pelo Nu Pagamentos (R\$ 2.950,00) e Mercado Pago (R\$ 9.475,00).

Citada, a ré Nu Pagamentos sustentou que não praticou qualquer ato ilícito, que não houve falha de segurança e que as operações foram realizadas mediante uso de senha pessoal e intransferível da autora.

O réu MercadoPago, por seu turno, defendeu que é responsável pelo processamento dos pagamentos do site Mercado Livre e outros sites de comércio eletrônico, que não praticou nenhum ato ilícito, que não houve falha de segurança na plataforma digital, e que as operações foram realizadas mediante uso de informações pessoais da autora em seu próprio aparelho celular.

Diante desse contexto, forçoso concluir que agiu com acerto o i. Magistrado *a quo*, merecendo destaque os seguintes fundamentos da r. sentença combatida:

No que tange à responsabilidade dos réus, não há que falar em "fortuito externo", já que a experiência demonstra que ambos os requeridos são "fintechs" financeiras e sua atividade limita-se praticamente ao ambiente virtual

da Internet, não havendo estabelecimentos ou agências físicas, como nos grandes bancos. Aliás, o uso integral da tecnologia digital nos serviços oferecidos é o principal diferencial dessas entidades em relação às instituições financeiras tradicionais.

Também não se pode falar em culpa exclusiva da autora, porque o furto do aparelho celular é incontroverso. Logo, a autora não deu causa ao evento danoso. E, como é cediço, os réus oferecem seus serviços massivamente, via aplicativos de celular, de modo que não podem transferir todos os riscos de suas operações aos clientes.

(...)

Assim, competia exatamente aos réus comprovar a culpa exclusiva (ou mesmo concorrente) da autora ou a ausência de falha de segurança em seus sistemas, o que não ocorreu.

Outrossim, pelo volume das transações realizadas, exigia-se das rés redobrado cuidado, e até mesmo o bloqueio das operações, a fim de obter a confirmação pelo titular da conta, o que não se comprovou nos autos. Ademais, os réus não juntaram extratos, nem documentos, nem quiseram produzir outras provas.

Portanto, a responsabilidade dos réus se configura objetivamente, de modo que deverão ressarcir os valores indevidamente subtraídos das contas das autoras.

Nesse passo, a fim de evitar repetições desnecessárias, ratifica-se a r. sentença por seus próprios e bem deduzidos fundamentos, nos termos do artigo 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça: Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la.

Cumprе acrescentar que as operações questionadas ocorreram após o furto do aparelho celular da autora, mediante acesso não autorizado às suas contas digitais. Embora as rés aleguem que as transações foram realizadas com a utilização de senha pessoal, tal circunstância não é suficiente para afastar sua responsabilidade, uma vez que se trata de fortuito interno, inerente ao risco da atividade desenvolvida.

Ainda, as operações foram realizadas em sequência, durante a madrugada, após o furto do aparelho celular, configurando claramente um cenário suspeito que deveria ter acionado os sistemas de prevenção à fraude das instituições réis.

Com efeito, as instituições financeiras, incluindo as que atuam no ambiente digital, devem adotar sistemas de segurança eficientes para impedir que terceiros não autorizados realizem operações fraudulentas, mesmo na posse do aparelho celular e das credenciais de acesso do consumidor. A sofisticação crescente das fraudes eletrônicas demanda que os fornecedores de serviços financeiros implementem mecanismos de proteção cada vez mais robustos, como a análise comportamental e a detecção de padrões atípicos de transação.

Ressalto, finalmente, que o contexto fático não sugere que tenha havido o fornecimento de acessos e senhas pessoais a terceiro.

Diante desse contexto, é inequívoca a falha na prestação dos serviços pelas instituições réis, que não ofereceram a segurança que legitimamente se espera, nos termos do art. 14 do CDC, respondendo objetivamente pelos danos causados à consumidora.

No que tange aos danos materiais, restou comprovado que a autora sofreu prejuízo nos valores indicados na inicial e reconhecidos na sentença (R\$ 2.950,00 em relação ao Nu Pagamentos e R\$ 9.475,00 em relação ao Mercado Pago), que não foram contestados especificamente pelas réis.

Por fim, no tocante aos juros de mora e à correção monetária, comporta correção a r. sentença.

Constou na sentença, datada em 08/03/2022, com relação ao dano material: *com correção monetária pela Tabela Prática do E. TJSP, desde a data do desembolso (transferência), e juros de mora simples de 1% (um por cento) ao mês, a partir da citação.*

No tocante ao percentual dos juros de mora, incide a tese firmada pelo STJ, no Tema Repetitivo 112, com trânsito em julgado em 05/6/2009, no sentido de que a taxa a que se refere o art. 406 do CC/2002 é a taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e Custódia SELIC, reiterado pela Corte Especial do STJ no julgamento do REsp 1.795.982/SP.

E como a SELIC compreende a correção monetária, limita-se ao percentual nela indicado, a contar da data dos descontos.

No mais, a partir da vigência da Lei 14.905/2024, incidem as regras nela estabelecidas

Nesse sentido, adoto como razão de decidir os fundamentos do acórdão da lavra do Desembargador CLAUDIO GODOY, no julgamento da Apelação Cível nº 1001298-72.2024.8.26.0356, da 1ª Câmara de Direito Privado, em 10/02/2025: *“Com efeito, deve mesmo ser afastada a aplicação da Lei 14.905/2024 no período anterior ao de sua vigência, como se procedeu na sentença. Mas não para se aplicarem os índices no decisum discriminados. Na verdade, os juros de mora da indenização arbitrada devem incidir na forma do julgamento, pela Corte Especial do C. Superior Tribunal de Justiça, do REsp 1.795.982/SP, então assentado o entendimento de que, para o período anterior à Lei 14.905/2024, mas bem em seus termos, devida incidência de juros pela Taxa SELIC, embora sem atualização. E, já depois disso, remetendo a este precedente: REsp n. 2.170.289, Ministro Raul Araújo, DJe de 02/10/2024; AgInt no AREsp n. 2.070.372/SP, relator Ministro João Otávio de Noronha, Quarta Turma, julgado em 9/9/2024, DJe de 12/9/2024. Destaca-se, porém, que no período posterior, incide a lei nova e a redação que se deu aos artigos 389, parágrafo único, e 406 do CC/02. A correção e os juros incidem mês a mês e por isso são colhidos, a partir de sua vigência, pela lei nova. E, de resto, o princípio que se contém, até de forma mais extensa, no artigo 2.035 do CC/02, que consagra a tese da chamada retroatividade mínima, ou seja, incidência da lei nova a efeitos futuros de atos jurídicos pretéritos.”*

Frise-se que os juros de mora e a correção monetária constituem matéria de ordem pública, razão pela qual *“a alteração de ofício dos respectivos termos iniciais e dos índices não configura reformatio in pejus”* (AgInt nos EDcl no AREsp n. 2.088.555/MS, relatora Ministra Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, julgado em 27/3/2023, DJe de 31/3/2023).

Ante o exposto, pelo presente voto, **(i) NEGÓCIO PROVIMENTO AO RECURSO**, majorando os honorários sucumbenciais, na forma do art. 85, §11, do CPC, para 15% sobre o valor atualizado da condenação; e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(ii) altero, de ofício, os consectários legais da condenação, como constou no voto.

Sem prejuízo, determino a retificação do cadastro das partes, devendo constar no polo passivo: MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA. e Nu Pagamentos S/A – Instituição de Pagamento.

Regina Aparecida Caro Gonçalves

Relatora