



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000283781

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000691-45.2023.8.26.0663, da Comarca de Votorantim, em que são apelantes MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA e VISA DO BRASIL EMPREEDIMENTOS LTDA, é apelado RICARDO FERREIRA DA SILVA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SIMÕES DE ALMEIDA (Presidente), MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO E ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA.

São Paulo, 25 de março de 2025.

SIMÕES DE ALMEIDA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 9891

APELAÇÃO Nº: 1000691-45.2023.8.26.0663

COMARCA: VOTORANTIM

APELANTES: MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA. e VISA DO BRASIL EMPREENDIMENTOS LTDA.

APELADO: RICARDO FERREIRA DA SILVA

JUIZ(A) DE DIREITO: GRAZIELA GOMES DOS SANTOS BIAZZIM

APELAÇÃO – Ação indenizatória – Invasão da conta do autor mantida junto ao Mercado Livre, com realização de compras por meio de cartão de crédito cadastrado na plataforma.

Preliminar - Legitimidade passiva da Corré Visa do Brasil, bandeira do cartão de crédito utilizado para a fraude, que integra a cadeia de consumo – Responsabilidade solidária - Arts. 7º, parágrafo único, 14 e 18, do Código de Defesa do Consumidor.

Mérito – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor – Verossimilhança das alegações do autor - Comprovação de que os fatos ocorreram de maneira diversa da narrada que é ônus das rés – Ônus não desincumbido – Requeridas não provaram a legitimidade das operações contestadas e a inviolabilidade dos sistemas de segurança - Responsabilidade objetiva das rés - Teoria do risco da atividade – Ausência de excludentes de responsabilidade - Falha no dever de segurança – Danos materiais configurados – Comprovação pelo autor da cobrança das compras impugnadas, bem como do respectivo pagamento – Danos morais também configurados – Fatos que extrapolam o mero aborrecimento – Quantum indenizatório – Valor fixado pelo Juiz em R\$ 4.000,00, em consonância aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Sentença mantida -Negado provimento ao recurso.

Vistos.

Trata-se de ação de indenização ajuizada por RICARDO FERREIRA DA SILVA contra MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA. e VISA DO BRASIL EMPREENDIMENTOS LTDA., por meio da

qual alega o autor que teve sua conta mantida junto ao Mercado Livre invadida e utilizada para realização de compras, por meio de link do mercado pago, com utilização do seu cartão de crédito cadastrado na plataforma, de bandeira da segunda ré, sem sua autorização. Requer a condenação das rés ao pagamento de indenização por danos materiais e morais.

A corré MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA. apresentou contestação com preliminares de incompetência territorial e ilegitimidade passiva. Alega que atuou como mera intermediária da transação, sustentando ausência de falha na prestação do serviço e de responsabilidade pelos fatos narrados na inicial.

A corré Visa Brasil também apresentou contestação, com preliminar de ilegitimidade passiva. No mérito, sustenta que, como pessoa jurídica detentora da bandeira do cartão, não possui responsabilidade pelos fatos narrados, já que não é responsável pela autorização ou cobrança de valores.

Os pedidos foram julgados parcialmente procedentes pela r. sentença de fls. 339/355, com condenação solidária das rés ao pagamento de indenização por danos materiais de R\$ 9.166,40 e por danos morais de R\$ 4.000,00. As rés foram condenadas ainda ao pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios, arbitrados em 10% sobre o valor do proveito econômico obtido.

A corré Mercadolivre interpôs apelação às fls. 363/380. Sustenta que não há falha em sua prestação de serviço, já que não administra o cartão de crédito utilizado pela parte autora. Alega que não restou demonstrado que as

compras foram realizadas dentro da plataforma do Mercado Livre. Sustenta que realizou o procedimento de *chargeback*, cabendo à administração do cartão realizar os estornos. Alega que o valor foi imediatamente repassado à administradora de cartão de crédito. Argumenta ainda com a inexistência de danos morais.

A *corrê Visa Brasil* também interpôs apelação, às fls. 398/419. Sustenta sua ilegitimidade passiva, já que não emitiu ou administrou o cartão de crédito, não integrando a cadeia de fornecimento. Alega que o polo passivo deve ser ocupado pelo Banco Santander, que emitiu o cartão e aprovou as transações objeto de impugnação na lide, requerendo a inclusão da instituição financeira ao menos como litisconsorte passivo necessário. Afirma que não foi responsável pelos fatos narrados na petição inicial, devendo ser aplicada a excludente de responsabilidade da culpa de terceiro.

Os recursos são tempestivos e bem preparados.

A parte autora/apelada apresentou contrarrazões às fls. 425/435.

É O RELATÓRIO.

Os recursos não merecem provimento.

Inicialmente, devem ser rejeitadas as alegações de ilegitimidade passiva e de litisconsórcio passivo necessário formuladas pela

corrê/apelante Visa do Brasil.

Incide no caso dos autos o Código de Defesa do Consumidor, já que se enquadram as partes nos conceitos de consumidor e fornecedores, conforme disposição legal, e o autor é claramente vulnerável frente à estrutura técnica e financeira das rés.

Aplicando-se os arts. 7º, parágrafo único, 14 e 18, do CDC, depreende-se que entre os integrantes da relação negocial estabelecida entre as partes existe solidariedade, logo, o pedido pode ser dirigido a todo e qualquer integrante da cadeia que encaminha o produto e/ou serviço ao consumidor final, incluindo a corrê, inexistindo ilegitimidade passiva ou litisconsórcio passivo necessário.

A corrê Visa do Brasil é titular da bandeira do cartão emitido pelo Banco Santander, integrando, dessa forma, a cadeia de serviços, já que permite à instituição financeira emitente do cartão o uso da sua marca. Dessa forma, responde solidariamente com a emitente do cartão por eventuais danos decorrentes de falha na prestação do serviço.

Nesse sentido já decidiu esta c. 13ª Câmara de Direito Privado:

APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA –
CARTÃO DE CRÉDITO – FRAUDE –
LEGITIMIDADE PASSIVA - Ação
declaratória de inexistência de débito c.c.

indenização por danos morais – Cartão de crédito – Compra não reconhecida pelo consumidor - Bandeira de cartão de crédito que também é responsável pelo serviço - Legitimidade passiva configurada: – A proprietária da bandeira do cartão bancário é parte legítima para figurar no polo passivo de ação referente a compras não reconhecidas pelo consumidor - Bandeira de cartão bancário responde solidariamente com as instituições financeiras administradoras do cartão, integrando a cadeia de fornecimento, nos termos do art. 14 do CDC. Precedentes do E. STJ. CARTÃO DE CRÉDITO – FRAUDE – Transação realizada com cartão de crédito não reconhecida pelo titular – Falha no sistema de segurança da instituição financeira e da bandeira de cartão de crédito que permitiu operação fora do perfil do consumidor – Declaração de inexigibilidade da operação contestada realizada com cartão de crédito – Cabimento – Danos morais demonstrados na espécie - Teoria do desvio do tempo produtivo- Aplicabilidade- Vício

na prestação do serviço a que não deu causa o autor: – É de rigor a reparação dos danos morais causados ao autor em razão dos transtornos advindos de operação fraudulenta, a partir de falha do sistema de segurança da instituição financeira e da bandeira de cartão de crédito - Incidência da teoria do desvio do tempo produtivo, pois impôs o dispêndio de tempo relevante para a solução de vício na prestação do serviço a que não deu causa a parte vulnerável da relação jurídica, tampouco contribuiu minimamente DANO MORAL – Fixação que deve servir como repreensão do ato ilícito – Enriquecimento indevido da parte prejudicada – Impossibilidade – Razoabilidade do "quantum" indenizatório: – A fixação de indenização por danos morais deve servir como repreensão do ato ilícito e pautada no princípio da razoabilidade sem que se transforme em fonte de enriquecimento indevido da parte prejudicada. RECURSO PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível
1130177-60.2022.8.26.0100; Relator
(a): Nelson Jorge Júnior; Órgão Julgador:

13ª Câmara de Direito Privado; Foro Central

Cível - 21ª Vara Cível; Data do Julgamento:

22/05/2024; Data de Registro: 22/05/2024)

(sem grifos no original).

Quanto ao mérito, a r. sentença também deve ser mantida.

Considerando a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, importa também sustentar o cabimento da inversão do ônus da prova, típico das relações de consumo, critério esse de julgamento. Ressalta-se ainda que não seria possível exigir do autor prova de fato negativo, ou seja, a demonstração de que não realizou as compras e não passou seus dados para terceiros.

Considerando a impossibilidade de produção de prova de fato negativo pelo autor, bem como a inversão do ônus da prova, caberia às rés/apelantes a prova da legitimidade das transações contestadas e da ausência de falha na prestação dos serviços. No entanto, as rés não lograram êxito em fazê-lo.

No caso dos autos, afirma o autor que terceiros invadiram sua conta mantida junto ao Mercado Livre e realizaram compras por meio do cartão de crédito cadastrado, de bandeira da corré Visa do Brasil, sem seu conhecimento. Alega que entrou em contato com a parte ré, que informou o cancelamento das compras, mas permaneceu sendo cobrado pelos valores referentes às transações fraudulentas, o que restou comprovado pelas faturas juntadas na exordial.

Foram realizadas treze compras em um curto período, fugindo do perfil de consumo padrão, mediante invasão de conta que necessita para acesso de usuário e senha pessoal, dados não fornecidos pelo autor.

Nesse sentido, considerando a verossimilhança das alegações, caberia às rés a comprovação de que os fatos não ocorreram conforme narrado na inicial, que não houve falha nos sistemas de segurança ou que os fatos decorreram de culpa exclusiva do autor, ônus do qual não se desincumbiram.

Ao disponibilizar a prestação de serviço deve ser garantida a segurança para a efetivação das operações ofertadas aos consumidores, de modo a impedir fraudes. O fornecedor torna-se responsável pela reparação dos danos causados pela falha na prestação do serviço, como consequência do risco da atividade desenvolvida, se não provar hipótese excludente de responsabilidade.

A existência de conduta de terceiros não afasta a responsabilidade objetiva das rés, que assumem os riscos do negócio, devendo empenhar meios de segurança para evitar que a fraude aconteça.

Aplica-se ao caso a teoria do risco da atividade, pela qual, em decorrência das atividades empresariais exercidas, o fornecedor, ao disponibilizar determinados serviços ao consumidor, fica obrigado a suportar os riscos que dela possam surgir. Não se trata de fortuito externo, mas sim de fortuito interno, decorrente da atividade exercida.

Diante da falha na prestação dos serviços e

da ausência de excludente de responsabilidade, é de rigor o reconhecimento da responsabilidade das rés pelo pagamento do dano material, que restou devidamente comprovado nos autos e deve ser integralmente reparado.

Veja-se o entendimento deste e. Tribunal de
Justiça de São Paulo em casos semelhantes:

APELAÇÃO – PRESTAÇÃO DE
SERVIÇOS – AÇÃO DE REPETIÇÃO DE
INDÉBITO COM PEDIDO DE
REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS –
Invasão de conta do autor na plataforma
digital Mercado Livre – Falha do sistema de
segurança reconhecido – Risco da atividade
empresarial desenvolvida pelas prestadoras
de serviços – Fortuito externo não
configurado – Restituição dos valores
relativos às compras não reconhecidas pelo
autor mantida – Devolução que deve ser
realizada de forma simples, em razão da
ausência de comprovação da má-fé dos réus
– DANOS MORAIS CONFIGURADOS –
Circunstância fática que supera o mero
aborrecimento, configurando ofensa
indenizável – Indenização devida –
"Quantum" indenizatório arbitrado em valor

módico e que deve ser mantido – Montante que se coaduna com os limites da razoabilidade e proporcionalidade – HONORÁRIOS SUCUMBENCIAIS – Arbitramento de forma equitativa, a evitar condenação em quantia irrisória devida aos patronos do autor, aplicando-se o art. 85, § 8º, do CPC – RECURSOS IMPROVIDOS, com observação.

(TJSP; Apelação Cível
1001936-32.2020.8.26.0070; Relator
(a): Luis Fernando Nishi; Órgão Julgador:
32ª Câmara de Direito Privado; Foro de Batatais - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/07/2023; Data de Registro: 20/07/2023).

Responsabilidade civil. Reparação de danos materiais e morais. Fraude. Conta do MercadoPago acessada por terceiros, com contratação de cartão de crédito e realização de compras. Falha na prestação dos serviços. Aplicação do CDC. Incidência do art. 14 da legislação consumerista. Apelada que assume o risco da atividade que explora e responde objetivamente pelos danos

causados a seus usuários por falhas em seu sistema. Não comprovação da culpa exclusiva da vítima. Acolhimento da pretensão recursal. Inversão do resultado. Recurso a que se dá provimento.

(TJSP; Apelação Cível
1042192-56.2022.8.26.0002; Relator
(a): Mauro Conti Machado; Órgão Julgador:
16ª Câmara de Direito Privado; Foro
Regional II - Santo Amaro - 13ª Vara Cível;
Data do Julgamento: 17/04/2023; Data de
Registro: 17/04/2023).

Os danos materiais foram devidamente comprovados pelo autor. Ainda que a *corrê Mercado Livre* alegue que realizou o cancelamento das compras e o procedimento do *chargeback*, restou demonstrado nos autos que o autor foi cobrado e realizou o pagamento das transações impugnadas. Dessa forma, considerando a responsabilidade solidária, caberá às rés o pagamento dos danos materiais, sem prejuízo de eventual ação de regresso posterior.

O valor indicado na exordial (R\$ 91.666,40) corresponde exatamente ao valor total pago pelo autor em decorrências das compras realizadas fraudulentamente por terceiro junto ao Mercado Livre, conforme faturas juntadas às fls. 32/34 e 36/38.

A condenação solidária das rés ao

pagamento de indenização por danos morais também deve ser mantida.

Os danos morais decorrem dos próprios fatos, que ocorreram somente pela falha na prestação dos serviços das rés, as quais deixaram de cumprir com o dever de segurança legitimamente esperado pelo consumidor, o qual, por sua vez, sofreu abalo psíquico em razão da fraude. Além disso, foi obrigado a acionar o Poder Judiciário para solucionar o problema, de forma que todo o ocorrido supera o mero aborrecimento.

O *quantum* indenizatório deve ser arbitrado em valor suficiente para reparar o dano e repreender o ofensor para que não cometa mais o ato lesivo, observando-se os limites da razoabilidade e proporcionalidade, sem ocasionar o enriquecimento ilícito do ofendido.

A reparação tem função de compensação, com o objetivo de atenuar as consequências da lesão sofrida, bem como uma função inibidora, para que se evite novas violações aos direitos da personalidade dos consumidores. Representa, portanto, uma compensação e um desestímulo ao ato ilícito.

Considerando-se as características do ocorrido, o valor foi razoavelmente arbitrado em R\$ 4.000,00, atendendo aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

A r. sentença, portanto, deve ser integralmente mantida.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

DIANTE DO EXPOSTO, o voto deste Relator **NEGA PROVIMENTO AO RECURSO**, majorando-se os honorários devidos ao advogado da autora/apelada para 15% sobre o valor do proveito econômico obtido, nos termos do art. 85, §11, do CPC.

Dou por prequestionados os dispositivos legais e/ou constitucionais apontados.

SIMÕES DE ALMEIDA

Relator