



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000284757

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1129611-77.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes EBAZAR.COM.BR LTDA - ME e MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA, é apelado JUCENIR INHOATTO ME.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores TASSO DUARTE DE MELO (Presidente sem voto), GUILHERME SANTINI TEODORO E JOSÉ PAULO CAMARGO MAGANO.

São Paulo, 25 de março de 2025.

MÁRCIA TESSITORE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº: 1129611-77.2023.8.26.0100

Relator(a): MÁRCIA TESSITORE

Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em 2º Grau – Turma II (Direito Privado 2)

Apelante: **Ebazar.com.br Ltda - Me e outro**

Apelado: **Jucenir Inhoatto Me**

Comarca: **São Paulo - 1ª Vara Cível**

Juiz(a): **Dr(a). Raphael Garcia Pinto**

Voto nº: **3569**

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. Fraude em plataforma digital. Comércio eletrônico. Invasão da conta. Sentença de procedência. I. CASO EM EXAME. Fraude eletrônica. Sentença condenou solidariamente as rés ao pagamento de R\$ 62.363,44 a título de danos materiais e R\$ 5.000,00 por danos morais, além de custas processuais e honorários advocatícios. II RAZÕES DE DECIDIR. Recurso das rés. Mensagem enviada ao celular do autor por pessoa desconhecida informando sobre liberação de "benefício". Autor seguiu as informações transmitidas pelo golpista, que assim logrou manter seu computador e celular inacessíveis por mais de 14h, e obter o controle remoto de aparelhos conectados à internet. Hipótese de fortuito externo a afastar a responsabilidade das rés. DISPOSITIVO: RECURSO PROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto por EBAZAR.COM.BR LTDA. contra a sentença proferida pelo MM. Juízo da 1ª Vara Cível do Foro Central de São Paulo, nos autos da ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos materiais e morais proposta por JUCENIR INHOATTO ME em face da apelante e de MERCADOPAGO.COM.BR REPRESENTAÇÕES LTDA.

A sentença de fls. 304/309 julgou procedentes os pedidos iniciais para condenar as rés, solidariamente, ao pagamento de R\$ 62.363,44 (sessenta e dois mil, trezentos e sessenta e três reais e quarenta e quatro centavos), a título de danos materiais, corrigidos pela tabela prática desde cada evento danoso,

com juros moratórios a partir da citação. Além disso, condenou as rés ao pagamento de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de danos morais, corrigidos pela tabela prática desta data, também com juros moratórios de 1% ao mês a partir da citação. Determinou-se, ainda, que as rés arcassem com as custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação atualizada.

Inconformada, a EBAZAR.COM.BR LTDA. interpôs apelação às fls. 312/327, argumentando, em síntese, que (i) houve culpa exclusiva da parte autora, que voluntariamente concedeu suas credenciais a terceiros, contornando as medidas de segurança da plataforma; (ii) a sentença ignorou os mecanismos de segurança implementados pela empresa, presumindo falhas no sistema sem qualquer comprovação; (iii) o evento configura fortuito externo, já que decorreu de um golpe de engenharia social praticado por terceiros alheios à atividade empresarial da apelante; (iv) os danos morais não estariam caracterizados, uma vez que o ocorrido se trataria de um mero dissabor e não de lesão à honra e à dignidade da parte autora; e, (v) caso mantida a condenação, o quantum indenizatório dos danos morais deveria ser reduzido para um patamar condizente com a razoabilidade e proporcionalidade.

Contrarrazões foram apresentadas às fls. 333/346, pugnano pela manutenção integral da sentença, sob os fundamentos de que (i) restou configurada a falha na prestação do serviço de segurança da plataforma, que deveria ter identificado movimentações suspeitas e bloqueado as transações indevidas; (ii) não há que se falar em culpa exclusiva da parte autora, pois a relação entre as partes é de consumo, aplicando-se a responsabilidade objetiva do fornecedor; (iii) a jurisprudência consolidada do Superior Tribunal de Justiça reconhece a responsabilidade de instituições financeiras e plataformas digitais em fraudes eletrônicas, mesmo quando praticadas por terceiros; e, (iv) os danos morais são *in re ipsa*, uma vez que a falha do serviço ocasionou evidente prejuízo e abalo psíquico ao recorrido.

O preparo recursal foi devidamente recolhido às fls.

328/329.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Consta da inicial que a autora é empresa voltada ao comércio eletrônico e usuário de longa data da plataforma das requeridos. Narra que na data de 27/07/2022 recebeu em seu celular, cadastrado na plataforma das requeridas, com foto de perfil do "Mercado Envios", constando nome do atendente Marcos Silva, supostamente lotado na Central de Envios Mercado Livre, a mensagem de ter "um benefício liberado". No entanto, tratava-se de pessoa estranha e desconhecida, passando-se por atendente das empresas requeridas e invadiu a conta do autor, realizando diversas vendas fraudulentas, transferências e contraindo empréstimo junto à segunda ré, instituição financeira ligada à primeira ré.

Desse relato já se pode concluir ter sido o autor vítima de golpe praticado por terceiro, sem concorrência das rés.

Ainda, como exposto na inicial, *"o terceiro golpista, simulando o atendimento das plataformas Rés, enviou um link para supostamente "realizar o procedimento", baixando o arquivo contido no mesmo, e clicar em um "novo código", referindo-se à coleta de produtos que estaria o requerente submetendo seu comércio à nova sistemática "oferecida".*

Ou seja, o autor seguiu os passos ditados pelo golpista e dessa forma propiciou a invasão de seu conta e *"ao tempo em que havia acessado a conta, e enquanto realizava diversas transações fraudulentas, contraindo empréstimos e operando vendas falsas, o falsário permanecia "distraindo" o autor, deixando sua máquina (leia-se "computador") em uma "tela de espera", sem que o mesmo pudesse ver o que estava ocorrendo, e sem que pudesse utilizar sua máquina."*

O golpista manteve pleno acesso às contas do Mercado Livre e do Mercado Pago por 14h52min, efetuando vendas falsas, anúncios falsos, assim como adiantando recebíveis e contraindo empréstimo em nome do autor.

Do exposto, com todo respeito a entendimento diverso, pode-se chegar à conclusão de que os danos sofridos ocorreram por culpa exclusiva da vítima e de terceiro, a afastar a responsabilidade das rés nos termos do art. 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor.

Veja-se que ao seguir a orientação do golpista houve a instalação de um *malware* em seu dispositivo, de modo a permitir o controle remoto de aparelhos conectados à internet, como se percebe da tela de pág. 103.

Como explicaram as rés, o autor concedeu o controle de seu aparelho a terceiros, que acessaram sua conta e realizaram transações a partir de aparelho e endereço de IP habitual do usuário, o que impediu o sistema de segurança identificar os acessos suspeitos.

Trata-se, portanto, de fortuito externo, a afastar a responsabilidade das rés.

Na verdade o autor foi vítima de intrincado golpe, sem que exista prova de efetiva participação das rés, ou da vulneração do sistema de segurança das empresas ocupantes do polo passivo.

Ao julgar recurso similar à presente, figurando as mesmas rés, assim observou o ilustre Des. Henrique Rodriguero Clavisio, no julgamento da Apelação Cível nº 1010012-43.2022.8.26.0048, 18ª Câmara de Direito Privado, j. 14/08/2023:

"No caso concreto, como bem ressaltado pelas corrés e apelantes, as transações foram todas realizadas mediante utilização de usuário e senha pessoais e intransferíveis (fragilizadas por atuação voluntária da própria autora, vitimada

pela ação externa de estelionatários), inexistindo qualquer indício de irregularidade sistêmica, inclusive estando a conta regularmente verificada com email, número de telefone (final 1342), senha pessoal e intransferível, valendo-se de duplo fator de autenticação de segurança (2FA) via Google Authenticator (fls.210), sendo certo que não havia qualquer indício de fraude, não podendo as rés impedir a realização das transações questionadas, nem tampouco aquelas via PIX, ausentes as hipóteses autorizadoras de sua rejeição previstas no art. 38 da Resolução BCB Nº 1, de 12 de agosto de 2020, “in verbis”: “Art. 38. Uma transação no âmbito do Pix deverá ser rejeitada pelo participante prestador de serviço de pagamento do usuário pagador quando: I - o tempo para autorização de iniciação de transação exceder o tempo máximo para essa autorização, nos termos do Regulamento do SPI; II - houver fundada suspeita de fraude; III - houver suspeita de infração à regulação de prevenção à “lavagem” de dinheiro e ao financiamento do terrorismo; IV - houver problemas na autenticação do usuário pagador; ou V - envolver movimentação de recursos oriundos de usuários pagadores sancionados por resoluções do Conselho de Segurança das Nações Unidas, na forma prevista na Lei nº 13.810, de 2019, e conforme disciplina própria editada pelo Banco Central do Brasil.”.

Por tudo o que foi exposto, não se vislumbra responsabilidade das rés pelo evento danoso.

Dessa forma, **DOU PROVIMENTO AO RECURSO, com condenação do autor nas custas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa.**

Por fim, para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considero prequestionada a matéria, evitando-se a interposição de embargos de declaração com esta única e exclusiva finalidade, observando o pacífico entendimento do STJ de que desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida (EDROMS 18205/SP, Min. Felix Fischer, DJ de 08/05/2006). Àqueles manifestamente protelatórios aplicar-se-á a multa prevista no art. 1.026, §§ 2º e 3º, do CPC.

MARCIA TESSITORE
RELATORA