



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000289351

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002376-86.2021.8.26.0007, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes KATIA VITOR DOS SANTOS CARVALHO (JUSTIÇA GRATUITA) e JAQUELINE GONÇALVES DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado EBAZAR.COM.BR LTDA - ME.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 36ª 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 LIDIA CONCEIÇÃO (Presidente sem voto), ARANTES THEODORO E PEDRO BACCARAT.

São Paulo, 26 de março de 2025.

MILTON CARVALHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 43636.

Apelação nº 1002376-86.2021.8.26.0007.

Comarca: São Paulo.

Apelantes: Katia Vítor dos Santos Carvalho e outra.

Apelada: Ebazar.com.br Ltda.

Juiz prolator da sentença: Luciano de Moura Cruz.

RESPONSABILIDADE CIVIL. Pretensão de reparação de danos em decorrência de fraude ocorrida na venda de produto anunciado na plataforma digital da ré (Mercado Livre). Suposta compra do produto confirmada por e-mail falso. Negociação e pagamento inteiramente realizados em ambientes externos ao serviço da plataforma da ré. Autoras que não adotaram as cautelas devidas e não confirmaram a realização da compra e do pagamento na plataforma, conforme termos e condições. Culpa exclusiva da vítima que afasta a responsabilidade da ré (art. 14, § 3º, II, do CDC). Precedentes. Sentença mantida. Recurso desprovido.

Trata-se de pedido de indenização por danos materiais e morais julgado improcedente pela respeitável sentença de fls. 454/457, cujo relatório se adota, sob o fundamento de que as autoras ignoraram os regramentos estabelecidos pela ré para evitar a ocorrência de fraudes e que a ré não concorreu para o golpe de que a parte autora foi vítima, em virtude do que as autoras foram condenadas a arcar com o pagamento das custas e despesas processuais e dos honorários advocatícios, arbitrados em 10% sobre o valor corrigido da causa, observada a gratuidade de justiça.

Inconformadas, **apelam as autoras** sustentando que contratou os serviços da ré exatamente para se precaver de fraudes; que não é razoável exigir de consumidora hipossuficiente o ônus de identificar, entre tantas características similares, que se tratava de um golpe; que não há que se falar em negligência ou falta de cautela da consumidora ao

realizar a entrega do produto pois é cidadã humilde, de conhecimento de informática básico, que confrontado com o layout e informações específicas ao e-mail que lhe foi encaminhado, dispondo até mesmo de chancela do “Mercado Livre”, acreditou encontrar-se diante de situação genuína; que houve falha na prestação do serviço pela ré; que a ré deve manter postura mais apropriada no tocante à segurança das operações; que a responsabilidade da ré é objetiva; que a relação existente entre as partes é de consumo; que são recorrentes os casos em que golpistas utilizam a imagem da ré para a prática de ilícitos, sem que esta adote quaisquer medidas para coibir tais atos; que faz jus ao ressarcimento do prejuízo material experimentado; que a conduta da ré gerou danos morais. Assim, requer o provimento do recurso para que os pedidos iniciais sejam julgados integralmente procedentes (fls. 460/470).

Houve resposta (fls. 474/485).

É o essencial a ser relatado.

O apelo não é de ser provido.

Narra a petição inicial que a autora Jaqueline realizou cadastro na plataforma da ré e anunciou a venda de uma televisão Philips, no valor de R\$ 1.200,00, de propriedade de Kátia; que recebeu uma mensagem de um interessado pedindo seu WhatsApp, com quem iniciou as tratativas; que, posteriormente, recebeu e-mail do Mercado Livre informando que o pagamento havia sido aprovado e que iria receber o valor da venda após o envio do produto, assim, realizou o envio do produto, tendo percebido posteriormente que tudo se tratava de um golpe; que entrou em contato com a ré, mas lhe informaram que não teria como reaver o reembolso dos valores pagos porque o envio foi realizado fora da plataforma. Assim, as autoras requereram a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos materiais e morais.

Após o regular transcurso da marcha processual, o pedido foi julgado improcedente, motivando a interposição do recurso.

E, em que pese o inconformismo manifestado, a respeitável sentença recorrida não comporta reparos.

Isso porque ficou incontroverso que a plataforma disponibilizada pela ré se limitou a viabilizar o contato entre pessoa interessada em vender e outra interessada em adquirir produtos e que, embora o sistema tenha aproximado o vendedor e a pessoa interessada na televisão, toda a negociação, até a conclusão da compra, foi feita fora dela.

Ou seja, no caso a ré não efetuou intermediação do negócio, restringindo-se a disponibilizar a plataforma virtual.

Em suas razões recursais as autoras não negam que efetivamente negociou a venda do produto anunciado por meio de WhatsApp. Ademais, na petição inicial, as autoras confessam que *Na mesma data do anúncio, um usuário de nome “Leandro Hungaro” entrou em contato com a Requerente através da plataforma do Mercado Livre e informou interesse em prosseguir com a compra do produto, chegando a indicar número de contato pessoal para firmar a sua pretensão, sendo este (11) 98516-5341, onde fecharam as informações finais da venda. (fls. 2/3).*

Conforme bem posto pela ré em contestação, a comunicação fora da plataforma é uma das práticas vedadas pelo Mercado Livre (fls. 104), conforme se verifica no item “08 - Práticas vedadas” do Sumário do contrato do Mercado Livre às fls. 138/149:

08 - Práticas vedadas

Os Usuários não poderão, entre outras atitudes previstas nestes Termos e condições gerais e seus anexos: a) manipular os preços

dos produtos anunciados; b) interferir nas negociações entre outros Usuários; c) manter algum tipo de comunicação direta, por e-mail ou por qualquer outra forma, salvo através da sessão de perguntas e respostas dos Sites, com Usuário que potencialmente seja a sua contraparte em uma negociação, antes de manifestada a intenção na compra do respectivo item; d) divulgar dados pessoais de contato por qualquer meio, em qualquer espaço dos Sites, antes de manifestada a intenção na compra do item anunciado, salvo o estipulado especificamente para a categoria Carros, Motos e Outros Veículos, Serviços e Imóveis; e) anunciar produtos proibidos pelas políticas do Mercado Livre e pela legislação; f) agredir, caluniar, injuriar ou difamar outros Usuários; g) adicionar em seus anúncios acréscimos de preço caso o comprador opte por realizar o pagamento pelo Mercado Pago; h) fazer mais de um anúncio para o mesmo produto.

Estes tipos de comportamento poderão ser sancionados com o cancelamento do anúncio, ou com a suspensão da sua conta como Usuário do Mercado Livre, sem prejuízo das ações legais que possam ocorrer pela configuração de delitos ou contravenções ou os prejuízos civis que possam causar aos Usuários compradores, ao Mercado Livre ou terceiros.(fls. 144/145) (realces não originais).

Assim, não pode ser afastada a conclusão de que foi a própria autora que forneceu seus dados ao suposto comprador ao negociar o produto fora da plataforma, diante da informação confessada de que a vendedora entrou em contato com o comprador via WhatsApp e as imagens apresentadas pelas autoras às fls. 34/37.

E não prosperam as alegações autorais quanto à ausência de informações no contrato sobre a possibilidade do recebimento de e-mails fraudulentos e a necessidade de se confirmarem as operações realizadas na plataforma mediante a utilização de login e senha.

Conforme bem pontuado pelo juízo *a quo*:

No mérito, a pretensão deve ser julgada improcedente.

A relação existente entre as partes é de natureza consumerista, sendo objetiva a responsabilidade do fornecedor de serviços, nos termos do art. 14, do Código de Defesa do Consumidor. Contudo, não há obrigação da parte ré quanto à indenização pelos danos material e moral alegados pela parte autora.

Com efeito, na hipótese, constata-se a culpa exclusiva da vítima, circunstância que elide a responsabilidade da requerida, consoante o inciso II do §3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, que assim dispõe:

“...O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: (...) II – a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro...”

Os e-mails relacionados à confirmação da venda, conforme se observa dos documentos trazidos pela parte autora (fls. 38/40), não foram enviados a partir dos domínios oficiais da ré.

Além disso, cabia à coautora Jaqueline, ao receber o e-mail confirmando a transação financeira, verificar diretamente na plataforma se o pagamento havia sido efetuado, já que é cadastrada na plataforma da ré.

Verifica-se dos autos que a realização do envio do produto ocorreu sem prévia autorização da plataforma, sendo que a fraude aconteceu através de recebimento de e-mail fraudulento.

Nesse contexto, a culpa pelos danos sofridos pela autora é exclusivamente sua, na medida em que o contato com o suposto comprador ocorreu fora da plataforma e sem que houvesse acesso às contas para a confirmação da venda e do pagamento antes do envio da mercadoria vendida.

É nítido o descumprimento pelas autoras dos Termos e Condições da plataforma, porquanto o envio do produto apenas

pode ser feito depois da verificação da lista de vendas na conta Mercado Livre, nos seguintes termos (fls. 165):

“1.3.5.1 O Usuário Recebedor somente deverá enviar o produto ou prestar o serviço para o Usuário Pagador após verificar em sua Conta na Plataforma do Mercado Pago a efetiva comprovação do crédito, pelo Usuário Pagador, dos valores relativos ao produto ou serviço objeto da Transação. Somente após a verificação, pelo Usuário Recebedor, de que os valores estão efetivamente creditados em sua Conta, ainda que não disponibilizados para livre movimentação, deverá este enviar o produto ou prestar o serviço ao Usuário Pagador.

1.3.5.2 O USUÁRIO RECEBEDOR QUE ENVIAR O PRODUTO OU PRESTAR O SERVIÇO SEM ANTES VERIFICAR EM SUA CONTA SE O USUÁRIO PAGADOR CREDITOU O VALOR DO PRODUTO/SERVIÇO EM SUA CONTA, ASSUMIRÁ INTEGRALMENTE O RISCO PELO NÃO PAGAMENTO DO PRODUTO/SERVIÇO PELO USUÁRIO PAGADOR, ISENTANDO O MERCADO PAGO E AS EMPRESAS DO GRUPO MERCADO LIVRE DE QUALQUER RESPONSABILIDADE NESTE SENTIDO.

*1.3.5.3 Os Usuários Pagadores e Recebedores estão cientes e de acordo que para a verificação da disponibilidade dos valores na sua respectiva Conta, estes deverão sempre acessar a Plataforma Mercado Pago no site www.mercadopago.com.br ou pelo aplicativo mobile, digitando seu login e senha, **não sendo suficiente o recebimento de e-mails para a comprovação da existência destes valores.**”*

Ademais, anote-se que não há prova nos autos quanto à existência de orientação errônea fornecida por funcionário do Mercado Livre, ônus que cabia às autoras, uma vez que não se trata de hipótese prevista no art. 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, por não estar demonstrada a verossimilhança ou a hipossuficiência na hipótese dos autos.

Por fim, segue-se julgado do E. Tribunal de Justiça quanto ao envio de mercador sem prévia autorização da plataforma “Mercado Livre”:

*“RECURSO DE APELAÇÃO. SERVIÇOS PROFISSIONAIS. Ação condenatória de indenização por danos materiais e morais. **Envio de mercadoria sem prévia autorização da plataforma 'Mercado Livre'. E-mail enviado por terceiro, mediante fraude, com autorização do envio.** Sentença de improcedência. Insurgência da autora. - Recebimento de e-mail fraudulento. Orientação das fornecedoras de que supostas compras sejam confirmadas mediante acesso direto à plataforma. Falta de cautela da autora. Ausente nexo de causalidade entre o prejuízo experimentado pela apelante e a conduta das apeladas. – **Culpa exclusiva da vítima e de terceiros.** Responsabilidade das fornecedoras excluída, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC. - Sentença mantida, com majoração de honorários em sede recursal. RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1057774-57.2021.8.26.0576; Relator (a): Claudia Menge; Órgão Julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/04/2024; Data de Registro: 24/04/2024). (grifos acrescentados) (fls. 455/457) (realces não originais).*

Em suma, o site da ré serviu de mera plataforma de anúncio, sem influir no resto da negociação (fixação de preço, pagamento etc.), e a sua utilização não isenta os usuários de adotar as cautelas devidas no momento da negociação e entrega dos produtos anunciados.

Tem-se assim que os danos sofridos pelas autoras decorreram de sua culpa exclusiva, o que é previsto no Código de Defesa do Consumidor como causa excludente de responsabilidade do prestador de serviços (artigo 14, § 3º).

Na lição de **BRUNO MIRAGEM**, *para efeitos de sistematização dos elementos da responsabilidade civil pelo fato do produto e do serviço, entendemos por reconhecer quatro requisitos essenciais para sua identificação: a) conduta; b) dano; c) nexo de causalidade; e d) defeito, sendo que O defeito, como pressuposto da responsabilidade pelo fato do produto ou do serviço, é uma falha do atendimento do dever de segurança imputado aos fornecedores de produtos e serviços no mercado de consumo (Curso de Direito do Consumidor, 2ª edição, São Paulo, Revista dos Tribunais, 2010, pp. 363 e 365).*

No caso em exame, porém, não houve defeito no serviço prestado a amparar o pedido indenizatório deduzido na inicial, tendo em vista que, dos fatos descritos na petição inicial, foram as próprias autoras que deixaram de adotar as cautelas devidas na negociação do produto anunciado e de atuar conforme recomendações constantes do contrato firmado com a ré.

Nesse sentido é o pacífico entendimento desta Colenda Câmara em casos análogos:

*Apelação. Ação declaratória c.c. obrigação de fazer e indenizatória. **Aquisição de produto na plataforma Mercado Livre. Compra cancelada reiteradamente seguida de ligações fraudulentas. Golpe do "link" falso. Autora que admite ter clicado em "link" enviado por estelionatário.** Empréstimo realizado pela autora através do Mercado Pago acreditando ser procedimento regular para finalização da compra. Transferência por pix a pessoa estranha à empresa ré. Fortuito externo. Inexistência de responsabilidade da ré. **Culpa exclusiva do consumidor induzido em erro praticado por terceiro de má-fé. Inteligência do art. 14, §3º, II, do CDC.** Exigibilidade de dívida contraída pela autora que, embora induzida em erro, contraiu o empréstimo e realizou a transferência*

voluntariamente. Sentença mantida. Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1040362-06.2023.8.26.0007; Rel. Walter Exner; 36ª Câmara de Direito Privado; j. 28/01/2025) (realces não originais).

AÇÃO INDENIZATÓRIA. Sentença de improcedência. Aquisição de produto fornecido por anunciante na plataforma do réu (Mercado Livre), jamais entregue. Negociação e pagamento inteiramente realizados em ambientes externos ao serviço do réu. Contexto que autorizava a rejeição dos pedidos. Culpa exclusiva do consumidor e de terceiro. Inteligência do art. 14, §3º, II, CDC. Precedentes. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1000914-51.2023.8.26.0128; Rel. Milton Carvalho; 36ª Câmara de Direito Privado; j. 25/09/2023) (realces não originais).

RESPONSABILIDADE CIVIL. Pretensão de reparação de danos em decorrência de fraude ocorrida na venda de produto anunciado na plataforma digital da ré (Mercado Livre). Suposta compra do produto confirmada por e-mail falso. Negociação que não foi feita na plataforma da ré. Autor que não adotou as cautelas devidas e não confirmou a realização da compra e do pagamento na plataforma, conforme regulamento para utilização do Mercado Pago. Culpa exclusiva da vítima que afasta a responsabilidade da ré (art. 14, §3º, II, do CDC). Precedentes. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1029056-63.2020.8.26.0001; Rel. Milton Carvalho; 36ª Câmara de Direito Privado; j. 04/08/2021) (realces não originais).

Apelação. Indenizatória. Mercado Livre. Termos de condições de uso e segurança que alertam sobre o risco de recebimento de e-mails fraudulentos, ressaltando a importância de confirmação do pagamento na plataforma oficial da ré (conta do usuário) antes do envio do produto. Autor que não adotou as cautelas mínimas de

segurança. Inexistência de qualquer ordem de compra e venda na plataforma dos réus. Suposta aquisição do produto comunicada por e-mail fraudulento. Falha na prestação dos serviços não demonstrada. Sentença mantida. Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1009043-37.2020.8.26.0003; Rel. Walter Exner; 36ª Câmara de Direito Privado; j. 04/03/2021) (realces não originais).

Reparação de danos. Produto anunciado na plataforma digital da Ré. Venda do produto confirmada por e-mail falso. Autor que foi vítima de fraude. Culpa exclusiva do consumidor, pois não se valeu da plataforma para confirmação da venda e do pagamento, consoante regulamento de uso. Responsabilidade da Ré afastada. Ação improcedente. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1000405-97.2020.8.26.0396; Rel. Pedro Baccarat; 36ª Câmara de Direito Privado; j. 04/02/2021) (realces não originais).

De rigor, portanto, a manutenção da respeitável sentença recorrida.

Por conseguinte, nos termos do artigo 85, §11, do Código de Processo Civil, majoram-se os honorários fixados na sentença para 12% do valor atualizado da causa, levando-se em conta o trabalho adicional realizado em grau de recurso e os critérios previstos no §2º do mesmo artigo 85, observada a gratuidade de justiça deferida à parte autora.

Por tais fundamentos, ***nega-se provimento*** ao recurso.

MILTON PAULO DE CARVALHO FILHO
relator