



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000318537

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010439-40.2021.8.26.0609, da Comarca de Taboão da Serra, em que é apelante THIAGO CELESTINO FERREIRA PEREIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BOM NEGÓCIO ATIVIDADES DE INTERNET LTDA. (OLX).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª 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 RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente) E LÍGIA ARAÚJO BISOGNI.

São Paulo, 31 de março de 2025.

JOSÉ MARCOS MARRONE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 45030 – Digital
APEL.Nº: 1010439-40.2021.8.26.0609
COMARCA: Taboão da Serra (1ª Vara Cível)
APTE. : Thiago Celestino Ferreira Pereira (autor)
APDO. : “Bom Negócio Atividades de Internet Ltda - OLX Pay” (réu)

Responsabilidade civil – “Golpe do falso email” – Pretensão do autor à responsabilização da ré pela fraude da qual foi vítima após ter recebido email confirmando a venda de bicicleta que havia anunciado na plataforma – Negociação que foi realizado diretamente com terceiro fraudador, por meio de email - Autor que não adotou a mínima cautela ao efetuar a negociação de um produto fora da plataforma “OLX”, seguindo orientações de e-mails ilegítimos enviados por terceiro se passando pela empresa ré, sem se certificar da autenticidade do remetente.

Responsabilidade civil – “Golpe do falso email” - Fraude que não pode ser reputada como fortuito interno, porquanto não guardou relação de causalidade com a atividade da fornecedora - Fato que caracterizou a junção entre culpa da vítima, por falta de diligência, e fato de terceiro, sem qualquer possível ligação com a atuação da ré, excludentes de responsabilidade – Rompido o nexo de causalidade entre a conduta da ré e o dano suportado pelo autor – Sentença de improcedência da ação mantida – Apelo do autor desprovido.

1. Trata-se de apelação interposta, tempestivamente, da sentença que julgou improcedente ação de obrigação de fazer c.c. indenizatória por danos materiais e morais.

Sustenta o apelante, autor na mencionada ação, em síntese, que: não obteve a proteção e o serviço pretendido ao se cadastrar na plataforma de vendas da ré; a ré está obrigada a fornecer serviço seguro, com as informações aos consumidores quanto ao uso dos serviços e riscos; nunca havia realizado vendas em sites específicos para este fim; não tinha conhecimento do procedimento para concluir a venda; não foi informado corretamente pela ré, fato que deu ensejo ao prejuízo decorrente da fraude alegada; suportou danos morais em razão da atitude da ré; faz jus à indenização por danos materiais e morais; a ação deve ser julgada procedente (fls. 202/205).

O recurso não foi preparado, por ser o autor beneficiário da justiça gratuita (fl. 62), havendo sido respondido pela parte contrária (fls. 216/228).

É o relatório.

2. O reclamo manifestado pelo autor não merece prosperar.

Explicando:

2.1. Segundo consta da petição inicial da ação em exame (fls. 1/6), o autor realizou a venda de uma bicicleta, no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), utilizando a plataforma OLX administrada pela ré (fl. 1).

Relatou o autor que, logo após a ativação da sua conta, em 15.6.2021, recebeu email informando que seu item havia sido vendido (fls. 14/18), tendo realizado todos os procedimentos que lhe foram requisitados por mensagens eletrônicas, inclusive arcando com a despesa para envio da bicicleta ao suposto comprador (fl. 1).

Todavia, reclamou o autor que não chegou a receber da plataforma OLX os valores pagos pelo comprador após a venda da bicicleta.

Como não logrou êxito em solucionar a questão pela via administrativa, o autor ingressou com a aludida ação, visando ao ressarcimento dos danos materiais e morais que alegou ter suportado em virtude da má prestação de serviços pela ré (fl. 5).

2.2. Diversamente do que sustentou o autor (fl. 3), não ficou evidenciada qualquer falha de segurança no serviço prestado pela ré.

Consoante disposto na sentença impugnada:

“Na verdade, a parte autora foi vítima do já conhecido golpe em que o estelionatário negocia diretamente com o vendedor que anunciou o bem no mercado, levando-o a acreditar que está levando a cabo uma transação legítima, o que, ao final, se descobre, não ser verdade.

Ao contrário do que sustenta o autor, os danos por ele sofridos não decorrem do serviço prestado pela ré OLX.

Com efeito, o sítio eletrônico visa a viabilizar o contato entre pessoas interessadas em vender e outras interessadas em adquirir produtos. Ou seja, a ré não efetua intermediação do negócio, mas limita-se a disponibilizar a plataforma virtual, inclusive com recomendações de segurança, em especial quanto à negociação de veículos.

Como se observa, cabe aos usuários, compradores e vendedores, tomarem as cautelas devidas no momento da negociação. Os danos sofridos pelo autor decorrem, na verdade, de culpa exclusiva do vendedor que se utilizou da plataforma, prevista como causa excludente de responsabilidade pelo Código de Defesa do Consumidor (artigo 14, 3º).

Muito embora em réplica o autor mencione falha na prestação de serviços, resta claro que a negociação foi feita diretamente com o terceiro fraudador, por meio de seu e-mail pessoal, o que fica demonstrado pelas conversas no e-mail (fls. 14/18) e não há nada nos autos que comprove que os dados do autor foram acessados pelo terceiro por falha na prestação dos serviços pela ré.

Ainda, não se pode olvidar que no e-mail que mostra a ativação da conta às fls. 12/13, se trata de um e-mail com domínio próprio da empresa requerida, já os e-mails das tratativas negociais são feitos através do provedor público “gmail.com”, que qualquer indivíduo pode realizar o seu cadastro” (fls. 196/197) (grifo não original).

Realmente, ainda que a ação verse sobre consumo e seja o autor hipossuficiente, inviável atribuir-se à ré a responsabilidade pelo golpe do falso “email” evidenciado nos autos, da qual não teve qualquer participação.

Ora, o denominado “golpe do falso email”, do qual o autor foi vítima (fls. 14/17, 18), não pode ser reputado como fortuito interno, porquanto não guardou relação de causalidade com a atividade da fornecedora.

Na realidade, o que se verificou é que o autor não adotou a mínima cautela ao efetuar a negociação de um produto fora da plataforma “OLX”, seguindo orientações de e-mails ilegítimos enviados por terceiro que se passava pela empresa ré, sem se certificar da autenticidade do remetente (fl. 14/18).

Se, por um lado, deva lamentar-se o prejuízo experimentado pelo autor com a fraude da qual foi vítima, por outro, não há qualquer indício que permita atribuir-se o golpe a qualquer falha por parte da ré, seja de forma comissiva ou omissiva.

Os fatos narrados caracterizam a junção entre culpa da vítima, por falta de diligência, e fato de terceiro, sem qualquer possível ligação com a atuação da ré.

2.3. A orientação aqui esposada já foi perfilhada pelo Tribunal de Justiça de São Paulo em hipóteses análogas:

“Ação de obrigação de fazer. Compra e venda de produto. Pretensão de recebimento de indenização por danos materiais e morais. Anúncio no site OLX. Empresa ré que apenas disponibiliza plataforma de anúncio de veículos automotores. Negociação realizada diretamente entre terceiro comprador e vendedor, sem qualquer participação da ré. Inexistência de defeito no serviço prestado, isto é, oferecimento de espaço virtual para anúncio de produtos à venda. Ademais, culpa exclusiva do vendedor. Hipótese de excludente de responsabilidade (art. 14, § 3º, do CDC). Danos morais não configurados. Autora que contribuiu para os danos que suportou. Recurso provido” (Ap. nº 1001275-36.2021.8.26.0323, de Lorena, 36ª Câmara de Direito Privado, v.u., Rel. Des. MILTON CARVALHO, j. 29.5.2023).

“Responsabilidade Civil - Plataforma eletrônica de venda de mercadorias - Venda de aparelho de televisão - Entrega da mercadoria - Pagamento não recebido - Ação de indenização por danos materiais e morais proposta pela vendedora - Sentença de improcedência - Apelo do autora - Negociação sem a participação da ré e fora do ambiente virtual da

plataforma eletrônica - Consumação da venda por meio de contato direto entre a autora e o comprador - Impossibilidade de responsabilização da gestora da plataforma eletrônica - Artigo 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor - Indenizações inexigíveis - Sentença mantida - Apelação desprovida” (Ap. nº 1129263-59.2023.8.26.0100, de São Paulo, 29ª Câmara de Direito Privado, v.u., Rel. Des. CARLOS HENRIQUE MIGUEL TREVISAN, j. 27.2.2025).

“Direito civil. Apelação. Responsabilidade civil. Ausência de impugnação específica aos fundamentos da sentença. Violação ao princípio da dialeticidade (art. 932, III, do CPC). Falha na prestação dos serviços não configurada. Transação realizada por fora da plataforma digital OLX. Culpa exclusiva de terceiro e da própria vítima. Recurso não conhecido. I. Caso em Exame 1. Ação indenizatória fundada em suposta falha na prestação do serviço de intermediação de pagamento em transação realizada via plataforma digital.

II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em verificar se o recurso de apelação atende ao requisito de impugnação específica previsto no art. 932, III, do CPC e se houve falha na prestação do serviço.

III. Razões de Decidir 3. As razões recursais não enfrentam nenhum capítulo específico da sentença recorrida, limitando-se a alegações genéricas e à inversão do ônus probatório, incompatíveis com o ônus de impugnação específica.

4. A prova documental demonstra que a transação foi realizada diretamente entre as partes, sem os mecanismos de segurança da plataforma OLX, configurando hipótese de culpa exclusiva de terceiro e da própria vítima (art. 14, § 3º, II, do CDC).

IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso não conhecido. Tese de julgamento: 1. As razões recursais devem impugnar especificamente os termos da r. sentença, não se admitindo a interposição de recurso com fundamentação genérica. 2. A realização de transação diretamente entre as partes, por fora da plataforma digital e sem a utilização dos meios de segurança disponíveis, configura hipótese de excludente de responsabilidade da fornecedora. Legislação Citada: CPC, art. 1.010, II; art. 932, III; art. 85, § 1º; art. 98, § 3º; art. 1.026, § 2º; CDC, art. 14, § 3º, II. Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação nº 1017394-85.2023.8.26.0005, Rel. Des. Antonio Rigolin, j. em 30/08/2024; TJSP, Apelação nº 1015357-87.2023.8.26.0554, Rel. Des. Rosângela Telles, j. em 30/07/2024” (Ap. 1017408-94.2023.8.26.0223, de Guarujá, 31ª Câmara de Direito Privado, v.u., Rel. Des. LUIS FERNANDO NISHI, j. 25.2.2025).

“Bancário. Golpe. Ação de reparação de danos materiais e

morais. Sentença de improcedência. Inconformismo do autor. Apelante vítima de golpe praticado por terceiros desconhecidos que, valendo-se da plataforma OLX para obter o contato do requerente, travaram negociação fora da plataforma (por 'Whatsapp') e, induzindo-o a erro por meio do envio de 'e-mails', lograram que a vítima (I) efetuasse o depósito do valor total de R\$ 2.400,00, fracionado em transações por PIX de R\$ 1.000,00, R\$ 700,00 e R\$ 700,00, (II) enviasse seu "notebook" para os golpistas e (III) arcasse com a despesa para envio. Transferências realizadas para pessoa física diversa dos recorridos. Atuação de estelionatário. Não observância pelo autor das cautelas devidas. Falha de prestação de serviço não verificada. Ausência de nexo causal. Excludente de responsabilidade (Art. 14, § 3º, II, do CDC). Sentença correta. Ratificação conforme artigo 252 do Regimento Interno deste Tribunal de Justiça. Recurso não provido” (Ap. nº 1003264-37.2023.8.26.0152, de Cotia, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II Direito Privado 2, Rel. Des. GUILHERME SANTINI TEODORO, j. 14.11.2024).

2.4. Em suma, ausente nexo de causalidade entre a prestação de serviço da ré e o dano sofrido pelo autor, deve persistir o decreto de improcedência da ação em debate (fl. 198).

3. Nessas condições, nego provimento à apelação do autor, mantendo a sentença impugnada (fls. 195/198).

Levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal pelo advogado da ré (fls. 216/228), majoro, com base no art. 85, § 11, do atual CPC, a verba honorária devida a ele pelo autor, de 10% para 12% sobre o valor da causa, isto é, sobre R\$ 16.101,00 (fl. 6), atualizado pelos índices da tabela prática editada pelo Tribunal de Justiça de São Paulo a partir do ajuizamento da ação.

Como o autor é beneficiário da justiça gratuita (fl. 62), as verbas de sucumbência só podem ser exigidas se ficar atestado que ele perdeu a condição legal de necessitado, nos termos do art. 98, § 3º, do atual CPC.

JOSÉ MARCOS MARRONE
Relator