



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
28ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

**Registro: 2025.0000318628**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006812-81.2023.8.26.0019, da Comarca de Americana, em que são apelantes MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA e MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA, é apelado LPLASTIC INDUSTRIA E COMERCIO DE PECAS EIRELI(FIBROPARTS).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 28ª 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 DIMAS RUBENS FONSECA (Presidente) E MICHEL CHAKUR FARAH.

São Paulo, 31 de março de 2025.

**FERREIRA DA CRUZ**

**Relator**

Assinatura Eletrônica

**Apelação nº 1006812-81.2023.8.26.0019.**

Apelantes: Mercadolivre.com Atividades de Internet Ltda e  
Mercadopago.com Representações Ltda.

Apelada: Lplastic Indústria e Comércio de Peças Eireli(fibroparts).

Ação: Indenização por Danos Materiais.

Origem: 4ª Vara Cível de Americana.

Juiz de 1ª instância: Dr. Fábio Rodrigues Fazuoli.

**Voto nº 14.947.**

**INDENIZAÇÃO. COMÉRCIO ELETRÔNICO. DANOS MATERIAIS.** Empresa autora que teve sua conta da plataforma Mercado Livre invadida por terceiros, que realizaram duas transferências de valores. Recusa injustificada na solução do problema. Prejuízo material comprovado. Precedentes desta Corte. Dano material devido. Sentença mantida. Honorários majorados. Recurso desprovido.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 721/727, integrada às fls. 734/735, cujo relatório se adota, que julgou procedente o pedido para condenar as rés, de forma solidária, *ao pagamento de indenização a título de danos materiais no montante de R\$ 28.268,04 (vinte e oito mil duzentos e sessenta e oito reais e quatro centavos), com incidência de juros de mora de 1% ao mês a contar da data da citação e, corrigido monetariamente a partir da Tabela Prática do TJSP a contar da data do efetivo prejuízo (sic)* (fls. 735).

Busca-se a reforma do *decisum* monocrático porque: a) ausente falha na prestação dos serviços; b) não podem ser responsabilizadas por fato de terceiros; c) o dispositivo utilizado estava autorizado desde 28.12.2022, ou seja, bem antes da situação narrada; d) as transações ocorreram por um dispositivo habitual e autorizado a realizar comandos na conta da autora; e) há culpa exclusiva da apelada.

Tempestiva e preparada (fls. 750/751 e 773/774), vieram aos autos contrarrazões (fls. 754/765).

É a síntese do necessário.

*Prima facie*, o apelo não há de ser provido, pois a r. sentença de primeiro grau deu à lide o correto desate, o que permite<sup>1</sup> seja ela mantida.<sup>2</sup>

Com efeito, a empresa autora narra que possui uma conta na plataforma do Mercado Livre para a *comercialização de peças e acessórios para veículos automotores, sendo considerada uma vendedora MercadoLíder Platinum, isto é, uma das melhores do site (Doc. 01) (sic) (fls. 01/02).*

Em 11.04.2023 recebeu uma *ligação telefônica de um indivíduo se fazendo passar por funcionário do Mercado Livre, em posse de informações e dados da Requerente que somente a Requerida deveria ter e informou que, em decorrência do alto número de vendas da Requerente, o Mercado Livre lhe disponibilizaria um serviço personalizado de entregas, possibilitando que os produtos comercializados fossem entregues de maneira muita rápida e eficiente (sic) (fls. 02).*

Após esse contato, os golpistas *realizaram 67 (sessenta e sete) transações mediante transferência PIX para uma pessoa chamada Renan Rodrigues Cezario, retirando da conta da Requerente o valor de R\$ 28.268,04 (vinte e oito mil duzentos e sessenta e oito reais e quatro centavos) (Doc. 03) (sic) (fls. 03).*

Relata, ainda, que entrou em contato com a plataforma Mercado Livre imediatamente (Reclamação nº 249642246) e sua conta foi bloqueada pelo período de 48 horas para análise, contudo, a ré informou que não faria a devolução dos valores que foram subtraídos da sua conta bancária.

Se assim é, à toda evidência se mostra injustificável a recusa na solução do problema, totalmente descabida a tese de que o *dever de guarda das senhas e códigos, bem como da integridade de segurança dos dispositivos que*

<sup>1</sup> STJ, AgInt no AREsp 1.075.290/SC, rel. Min. Maria Isabel Gallotti, j. 15.03.2018; REsp 662.272/RS, rel. Min. João Otávio de Noronha, j. 04.09.2007.

<sup>2</sup> RITJSP, art. 252: “Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la”.

*acessam às contas, é inteiramente do usuário e a parte Requerente não logrou êxito em comprovar que cumpriu com o seu dever de guarda e sigilo de suas informações (sic) (fls. 585), em especial diante da oportunidade em que a empresa entrou em contato com a plataforma buscando a solução do problema (fls. 556/562).*

Claro como o sol que reluz, neste passo, o defeito do serviço, sobretudo porque não demonstraram<sup>3</sup> as apelantes que seus sistemas de segurança são invioláveis ou que o usuário desrespeitou normas de segurança.

Mesmo diante da conduta criminosa do *hacker*, lídimo fortuito interno, não se exclui a responsabilidade das rés, já que se refere a risco inerente ao desenvolvimento da atividade que se propõem a explorar no mercado<sup>4</sup>, sendo totalmente previsível esse tipo de atitude por parte de criminosos; daí por que deveria ser evitado.

Longe de atuar como mero local de classificados<sup>5</sup>, nas palavras de NERY JÚNIOR<sup>6</sup>, o *MERCADOLIVRE* disponibiliza *espaço virtual na internet para facilitação e viabilização de vendas e compras de bens e contratação de serviços*, no que difere do mero provedor de buscas de produtos.<sup>7</sup>

Deve, portanto, oferecer aos seus usuários um suporte rápido e eficaz para que se evite contratempos tanto na utilização da plataforma quanto na venda e compra dos produtos nela anunciados.

Em casos semelhantes de golpe, já decidiu esta Egrégia Corte:

---

<sup>3</sup> CPC, art. 434.

<sup>4</sup> CC, art. 927, par. ún.

<sup>5</sup> STJ, AgInt no AREsp 862.511/SP, rel. Maria Isabel Gallotti, j. 08.03.2017; TJSP, AC 1019573-79.2015.8.26.0196, rel. Berenice Marcondes Cesar, j. 16.06.2020; AC 1002623-98.2019.8.26.0084, rel. Artur Marques, j. 11.03.2020; AC 1005312-61.2018.8.26.0566, rel. Celso Pimentel, j. 07.05.2019; AC 1057603-18.2017.8.26.0002, rel. Cesar Lacerda, j. 10.01.2019.

<sup>6</sup> Plataforma Eletrônica de Vendas. Natureza Jurídica de Prestação de Serviços. [Parecer]. In: *Soluções Práticas de Direito*. São Paulo: RT, 2014. v. 6. p. 13.

<sup>7</sup> STJ, REsp 1.444.008/RS, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 25.10.2016.

*Apelação – Ação de indenização por danos materiais e morais – Utilização de sítio eletrônico para vendas – Mercado livre – Troca de chip de linha telefônica – Fraude cometida por terceiro que utilizou número de telefone e conta do autor – Transferência indevida de valores na plataforma – Legitimidade passiva da operadora telefônica e da plataforma – Responsabilidades configuradas – Danos materiais demonstrados – Danos morais configurados – Indenização reduzida. Ficaram demonstradas as falhas na prestação de serviços das requeridas, que possibilitaram que terceiros acessassem as contas da parte autora através do número de sua linha telefônica e transferissem valores de sua conta da plataforma. A responsabilidade das requeridas, portanto, está configurada e é objetiva, na qualidade de fornecedoras do serviço (art. 14, do CDC). – Os danos materiais ficaram demonstrados, tratando-se da perda financeira decorrente da ação do fraudador, sendo incabível sua redução. – A situação é sim passível de indenização por danos morais, considerando o transtorno que sofreu a parte autora e o prejuízo financeiro, por razões alheias à sua vontade, e por culpa da parte requerida. Indenização reduzida, para valor que é justo, razoável e proporcional aos fatos narrados. – Sobre a quantia devem incidir correção monetária segundo a Tabela Prática deste Tribunal a partir deste arbitramento (Súmula 362, do STJ, e juros de mora de 1% a partir da citação (art. 405, do CC), tendo-se em conta a responsabilidade contratual das corrés perante a parte autora. Apelações providas em parte (g.n.).<sup>8</sup>*

*PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA E DE PLATAFORMA DIGITAL DE VENDAS. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAL C. C. LUCROS CESSANTES. Em havendo elementos suficientes para a formação da*

<sup>8</sup> TJSP, AC 1010487-14.2020.8.26.0001, rel. Lino Machado, j. 09.06.2022.

*convicção do julgador, o julgamento no estado é imperativo, não se podendo falar em cerceamento de defesa. Apelado, vítima da fraude conhecida por "SIM SWAP". Responsabilidade civil da plataforma digital de vendas que, também, negligenciou o acesso ao seu sistema de informação, possibilitando a invasão da conta do apelado. Lucros cessantes configurados. "Tarifa de venda" que deve ser abatida, pois tivesse havido a comercialização seria devida. Dano moral configurado. Indenização bem fixada. Recurso parcialmente provido (g.n.).<sup>9</sup>*

No que tange à pretensão de se afastar a indenização material, melhor sorte não assiste às apelantes.

Isto porque as transferências foram realizadas por terceiros, que utilizaram os dados da empresa para terem acesso à sua carteira digital, a elidir a tese de fato exclusivo da vítima. De rigor, assim, a devolução do montante retirado da conta da autora (letra “c” – fls. 10).

Sucumbentes na sua pretensão<sup>10</sup>, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, majora-se a verba honorária devida solidariamente pelas apelantes para 15% sobre o valor da condenação.

*Ex positis*, pelo meu voto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

Eventuais embargos de declaração **serão** – em princípio – julgados de modo virtual<sup>11</sup>, **salvo** interesse público e/ou discordância convincente inscrita no seu corpo.

FERREIRA DA CRUZ  
Relator

<sup>9</sup> TJSP, AC 1009925-78.2021.8.26.0224, rel. Dimas Rubens Fonseca, j. 24.02.2022.

<sup>10</sup> STJ, AgInt nos ED em AREsp 762.075/MT, rel. Min. Felix Ficher, j. 19.12.2018; AgInt nos EREsp 1.539.725/DF, rel. Min. Antonio Carlos Ferreira, j. 09.08.2017; ED no AgInt no REsp 1.573.573/RJ, rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. 04.04.2017.

<sup>11</sup> TJSP, Res. nº 549/11, art. 1º.