



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000320982

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008855-98.2024.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que é apelante VAGNER APARECIDO PEREIRA GONZAGA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA.

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), PEDRO BACCARAT E WALTER EXNER.

São Paulo, 31 de março de 2025.

ARANTES THEODORO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO 1008855-98.2024.8.26.0554
APELANTE Vagner Aparecido Gonzaga
APELADO Mercado Livre.com Atividades de Internet Ltda. e outro
COMARCA Santo André – 5ª Vara Cível

VOTO Nº 51.968

EMENTA — Plataforma “online” de vendas. Ação de indenização por danos materiais e morais. Ausência de falha de segurança da referida plataforma. Golpe que somente ocorreu porque o autor passou a negociar o produto em meios externos à plataforma da ré. Excludente de responsabilidade da culpa exclusiva do consumidor. Artigo 14 § 3º inciso II do CDC. Ação improcedente. Recurso improvido.

Sentença cujo relatório se adota julgou improcedente ação de indenização por danos materiais e morais aforada por consumidor em face de plataformas de vendas “online” ao argumento de que fora vítima de golpe por conta de vazamento de dados após ter tentado adquirir produto por meio da mencionada plataforma.

O autor apela e insiste na procedência da ação.

Para tanto ele afirma que a responsabilidade das rés é objetiva e que atuam em conjunto no comércio eletrônico, sendo solidariamente responsáveis por manter a segurança da plataforma e, consequentemente, a integridade e proteção dos dados do consumidor, o que não ocorreu, já que eles foram utilizados por terceiro após o autor

utilizar a plataforma.

O recorrente salienta, a propósito, que apesar de ter realizado a negociação fora da plataforma se havia de reconhecer que houve falha na prestação dos serviços da parte das rés, o que permitiu que ele fosse induzido a erro pelo golpista.

O apelante assevera que o nexo causal entre os danos e a conduta das apeladas ficou revelado, já que fraudador possuía cadastro ativo na plataforma e operava de forma fraudulenta, sendo que no anúncio constava que a entrega era “a combinar”, o que o levou a entrar em contato com o fraudador que o induziu realizar um novo pagamento de modo que com base na teoria da aparência cabe às rés ressarcir os prejuízos sofridos.

Por fim, ele alega que ao caso se aplicava o regramento consumerista e por consequência a inversão do ônus da prova a seu proveito, sendo que além de não proteger adequadamente seus dados as rés não lhe forneceram suporte adequado e eficiente, “*falhando em atender à boa-fé objetiva e ao dever de segurança*”, o que impunha julgar procedente a ação para condená-las a indenizar danos materiais e morais,

Recurso regularmente processado e respondido.

É o relatório.

I O apelante aforou ação sob a assertiva de que adquiriu uma lavadora de roupas na plataforma “online” de vendas mantida pelas rés, que a operação foi realizada pelo sistema interno da corre Mercado Pago, mas logo após a compra o vendedor entrou em contato via chat da plataforma e depois por WhatsApp afirmando que a compra havia

sido cancelada e o pagamento estornado, tendo sido realizada uma nova compra fora da plataforma, tendo o autor, após realizar o pagamento, constatado que fora vítima de um golpe.

Sob tal exposição o promovente pediu fossem as rés condenadas a indenizar os danos materiais e morais por ele sofridos.

Na peça de defesa, após apontar ausência de interesse processual e ilegitimidade para responder à propositura, as demandadas sustentaram que a situação narrada na petição inicial foi causada pelo próprio autor, já que ele desrespeitou os termos de uso da plataforma ao negociar diretamente com o fraudador por meio de um aplicativo de mensagens, isto é, fora da plataforma de vendas, de modo que não podiam elas ser responsabilizadas pelos danos reclamados na petição inicial. As contestantes enfatizaram, ainda, que no caso se cuidava de compra *“não coberta pela compra garantida”*, conforme termos de uso aos quais o autor anuiu.

O feito teve seu regular seguimento e, ao final, a Juíza julgou improcedente a ação, desfecho que ela assim justificou:

“Rejeito a preliminar de ilegitimidade passiva porque o réu adquiriu produtos através das plataformas rés.

Incontroverso que o autor utilizou-se da plataforma das requeridas para aquisição de um eletrodoméstico e foi vítima de golpe.

Entretanto, negociou fora do ambiente seguro do site das rés. Passou a negociar por intermédio de conversas paralelas pelo WhatsApp, aceitando e pagando através de link que não foi enviado pelas rés.

Ainda que se possa aventar vazamento de dados, as rés disponibilizam ambiente seguro na plataforma justamente para evitar

que criminosos atuem em nome delas.

Os pagamentos são feitos em favor do Mercado Pago, através de link fornecido pelo Mercado Livre, em ambiente monitorado.

Ao invés do autor seguir os protocolos de comercialização, aceitou conversas fora do site e pagou para terceiros, o que afasta a responsabilidade das requeridas.

Isto posto, JULGO IMPROCEDENTE o pedido. Condeno o autor no reembolso de custas, despesas processuais e no pagamento de honorários advocatícios que arbitro em 10% sobre o valor atualizado da causa.”

Pois em que pese o inconformismo do autor, assim havia mesmo de ser.

De pronto cabe registrar que aqui se cuidava de relação de consumo, eis que o autor era o destinatário do serviço oferecido pelas rés e, portanto, aplicava-se a proveito dele a inversão do ônus da prova prevista no artigo 6º, inciso VIII, da Lei nº 8.078/90.

Mas ainda que assim não fosse as rés deviam, agora nos termos do regime processual comum (artigo 373 inciso II do CPC), de provar as alegações que veicularam contra o pleito do autor.

Isto é, cabia a ela demonstrar que não concorreram para a fraude perpetrada contra o autor.

O fato objetivo, contudo, é que essa prova foi apresentada.

Realmente, as próprias informações e documentos trazidos pelo autor revelavam que ele voluntariamente passou

a negociar a compra da máquina por meio externo à plataforma e diretamente com o suposto vendedor, isso depois de compra ter sido cancelada e ter lhe sido estornado o valor pago, tendo, ainda, realizado pagamento por meio do sistema pix, cuja chave lhe fora passada pelo fraudador por aplicativo de mensagens (fls. 16).

Certo, ainda, ter sido o próprio autor quem informou seu número de telefone ao estelionatário (fls. 21).

O autor afirmou, é verdade, que o fraudador se valeu da plataforma de vendas mantida pela corré para colher informações sobre a compra, mas não havia base para se reconhecer que fora de lá e não do aparelho do próprio autor que o golpista extraiu aquelas informações.

O fato objetivo é que o autor foi ludibriado por uma fotografia do perfil do fraudador em aplicativo de mensagens que continha a logomarca das rés, isto é, informação não levada a ele pela referida plataforma de vendas.

Tal engodo o fez acreditar que se cuidava de um “atendente” da empresa incumbido de negociar a compra e venda agora diretamente com ele, prática que sabidamente não é adotada por plataformas de vendas - sobre isso há sempre expressa advertência - tanto é que o próprio autor informou que a compra pelo aplicativo já havia sido cancelada e o pagamento estornado.

Realmente, as demandadas comprovaram na peça de defesa que ao aderir aos Termos e Condições da Plataforma o consumidor era informado de modo claro de que só teria garantia quanto às compras realizadas na referida plataforma.

Logo, se o autor não seguiu aquela advertência e foi vítima do engodo ao aceitar negociar com o golpista diretamente, fora da

plataforma, não podia debitar o ocorrido às demandadas.

Aliás, o autor estava bem ciente de que a compra e respectivo pagamento haviam de ser feitos exclusivamente por meio da plataforma, tanto que na mensagem trocada pelo WhatsApp ele indagou se o pagamento não deveria ocorrer pelo aplicativo (fls.23), mas ainda assim se dispôs a efetuá-lo diretamente ao golpista, isto é, fora da plataforma.

Nesse contexto, em que pese a condição de vítima da fraude o fato é que o foi o próprio autor que a possibilitou, de modo que se havia de afastar a responsabilidade das rés pelos danos na medida em que configurada a culpa exclusiva do consumidor (artigo 14 § 3º inciso II do CDC).

Nessa linha, aliás, tem decidido a Câmara:

“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.”¹

“Compra e venda de veículo. Partes que sofreram 'golpe da OLX' ou 'golpe do intermediário'. Autor negociou aquisição de veículo com terceiro fraudador que, ao mesmo tempo, ludibriava o Réu vendedor. Autor que deixou de tomar as cautelas necessárias e transferiu R\$ 10.000,00 a terceiro, que não fazia parte das tratativas. Ação buscando

¹ Apelação Cível 1001275-36.2021.8.26.0323; Relator (a): Milton Carvalho; Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; Foro de Lorena - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/05/2023.

a restituição deste valor. Ausência de responsabilidade dos Réus pelo golpe. Ação improcedente. Recurso desprovido.”²

Em suma, o apelante não convence do desacerto da sentença.

Nos termos do artigo 85 § 11 do CPC agrava-se a condenação do autor em honorários advocatícios, que passa a 15% do valor da causa, observada a gratuidade processual.

Nega-se provimento ao recurso.

ARANTES THEODORO

RELATOR

² Apelação Cível 1000790-38.2022.8.26.0602; Relator (a): Pedro Baccarat; Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sorocaba - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/03/2024.